



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la
Empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CHAVEZ LAGUNA DELSY DEYSE

ASESOR:

DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

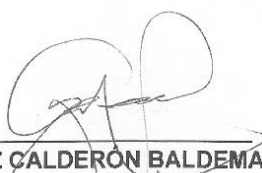
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HUARAZ – PERÚ

2017

Página del Jurado


Dr. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR
Presidente
Dr. SÁENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO
Secretario
Mg. QUIROZ CALDERÓN BALDEMAR
Vocal

Dedicatoria

A Dios

Quien me dio la fe, la fortaleza, la salud, la esperanza y siempre me ha guiado por el sendero del bien, dándome la fuerza necesaria para seguir adelante y nunca rendirme.

A mis queridos padres

Fabián Chávez Ugarte y Gloria Laguna Sabrera, por su gran sacrificio, por su apoyo incondicional y enseñarme a luchar día a día para poder salir adelante.

A mis hermanos

A mis hermanos de alguna u otra forma ellos han influido en mi vida con el tiempo, experiencias y confianza que tienen hacia mí.

La autora

Agradecimiento

A Dios

Por su bondad, por la vida y la salud, por estar a mi lado en cada momento de mi vida, por ayudarme a fortalecer día a día, para cumplir mis metas y mis sueños.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

Por su labor encomiable, por sus enseñanzas y dedicación por mi formación profesional.

A mi familia

Por ser una familia maravillosa, por enseñarme a afrontar las dificultades de la vida, por ser unos padres comprometidos y luchadores con sus metas, mi admiración, mi amor y mi respeto hacia ustedes. Los amo familia.

**A mi profesor Mg. Bustamante Cabello
Julio Cesar**

Por su dedicación y su asesoramiento de la presente investigación.

La autora

Declaración de autenticidad

Yo, Delsy Deyse Chavez Laguna identificada con DNI N° 71194640, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces.

Por lo tanto asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto al dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Huaraz, Diciembre del 2017



Chávez Laguna Delsy Deyse

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash, 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajo previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	50
1.5. Justificación del estudio	51
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	52
II. MÉTODO	55
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables y operacionalización	56
2.3. Población y muestra	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6. Aspectos éticos	61
III. RESULTADOS	63
IV. DISCUSION	83

V. CONCLUSIONES	90
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS	95
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación titulada “Clima organizacional y el Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash, 2017”, tuvo por finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso laboral. La metodología tuvo como enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional, con un diseño de investigación no experimental, correlacional con una población censal conformada por 36 trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario para recopilar información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos permitieron determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017, obteniendo un resultado donde se evidencia que existe con 36.1% un adecuado clima organizacional y un alto nivel en el compromiso laboral, concluyendo que existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral, dado que el resultado de la prueba de Chi-cuadrado fue $12,588 > 9.488$, con una significancia de 0.013 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05; existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que un adecuado clima organizacional se relacionara de manera significativa en el compromiso laboral de los trabajadores.

Palabras clave: clima organizacional, compromiso laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present investigation entitled "Organizational climate and the labor Commitment of the workers of the company CHULSA in the Province of Huari-Áncash, 2017", aimed to determine the relationship between the organizational climate and labor commitment. The methodology had as a quantitative approach, applied type, with a level of correlational research, with a non-experimental research design, correlated with a census population composed of 36 workers to whom the questionnaire was applied to collect information on the variables of study. The results obtained allowed us to determine the relationship between the organizational climate and the labor commitment of the CHULSA company workers in the province of Huari - Áncash in 2017, obtaining a result where it is evident that there is an adequate organizational climate with 36.1%. a high level of work commitment, concluding that there is a relationship between the organizational climate and work commitment, given that the result of the Chi-square test was $12,588 > 9,488$, with a significance of 0.013 being less than the bilateral significance of 0.05 ; There is a significant relationship between the organizational climate and work commitment and the research hypothesis is accepted, so that an adequate organizational climate will be significantly related to the workers' work commitment.

Keywords: organizational climate, work commitment, workers

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La globalización y la tecnología genera consecuencias en las organizaciones, ya sea en las entidades públicas y privadas donde se evidencian más interés en temas de seguridad y salud en el desarrollo de actividades laborales, sin embargo, anteriormente la alta gerencia se centraban solo en la productividad y el crecimiento de la empresa, obviando factores que involucran el clima laboral, así mismo como el compromiso laboral que deben tener los trabajadores en las organizaciones.

En la actualidad a nivel mundial, en cuanto el tema de clima organizacional y el compromiso laboral, ha cambiado significativamente en las organizaciones ya que enfrentan cambios constantes en el entorno y tienen que adaptarse para enfrentar dificultades y obstáculos que se presenta en las actividad laborales. También las empresas no consideran estos temas que son primordiales para las entidades públicas y privadas. Si se manejaría adecuadamente estos temas en las organizaciones el clima organizacional puede convertirse un factor primordial que facilita a una organización ser más exitosa y competitiva que se relacione con el compromiso laboral permitiendo a cada trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos y demostrando sus responsabilidades en las actividades encomendadas por la alta gerencia y demostrando día a día las ganas de seguir trabajando en la empresa.

El clima organizacional y el compromiso laboral, son temas importantes para toda empresa u organización con fines de lucro, que muy bien conectados logran ser una base fundamental para mejorar el ambiente adecuado entre los trabajadores. Pero también existen empresas que hacen un buen trabajo con estas dos variables, pero no siempre se logra clima adecuado y los trabajadores no se identifican con la empresa y la falta de compromiso en sus actividades laborales.

Por ello es necesario que el talento humano en las organizaciones se encuentre en óptimas condiciones en su entorno laboral.

Uno de los problemas que viene enfrentando la mayoría de las empresas en nuestro país, es la falta de compromiso de sus trabajadores, ya que perciben que en las empresas no hay un clima adecuado para el desenvolvimiento de cada trabajador. Por lo tanto es importante mencionar en el Perú los sectores de construcción de obras civiles son importantes para el desarrollo de un país, ya que debería proporcionar elementos de bienestar básicos como construir puentes, carreteras, presas, industrias, así como construcción de escuelas, hospitales, viviendas y lugares para el entretenimiento y la recreación para los jóvenes y niños como, parques, teatros. Lo cual no se ha ejecutado de manera transparente por la entidad estatal que provee de estos servicios, ya que muchas organizaciones no tienen conocimiento e información necesarias en cuanto al clima organizacional y el compromiso laboral que deben tener los trabajadores con la empresa, por falta de iniciativa de los gerentes que mayormente no se preocupa por sus trabajadores, esto conlleva a que la empresa sea poco eficiente y los trabajadores no se identifiquen con la organización.

Muchas empresas en el tema de clima organizacional atraviesan una dificultad y obstáculos por falta de compromiso de los trabajadores en su centro de trabajo, por causa de peligros ocurrentes en el ambiente de trabajo, porque no existe implementos de seguridad para los trabajadores para desempeñarse de manera eficiente en su centro de trabajo, también suscita que la alta gerencia no desarrolla capacitaciones permanentes sobre la protección y manejo adecuado de implementos de seguridad en el trabajo y también por falta de conocimiento de estos temas. Por lo tanto, el éxito o el fracaso de las empresas van a depender mucho del grado de percepción y la responsabilidad que tiene los trabajadores en cuanto a sus trabajos y la lealtad ante todo.

En la región Ancash las empresas dedicadas al rubro de construcción de obras civiles; buscan ser cada día más competitivos y exitosos, pero el ambiente de trabajo no es apropiado para el desenvolvimiento de los trabajadores. Los trabajadores se exponen demasiado al peligro por negligencia de la alta gerencia, lo cual representa que estos tengan temor de trabajar en la empresa y no se sientan satisfechos o a gustos en la empresa, permitiendo una vez más trabajadores insatisfechos, incumpliendo los objetivos de la empresa, dañando drásticamente la empresa generando menor productividad y siendo desleal. Por ello es importante conocer acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de priorizar las oportunidades y las fortalezas que se detecta y que afecta al compromiso laboral y la productividad del talento humano.

El clima organizacional es la percepción que tiene los trabajadores hacia su centro de labores, en esta forma de pensar influye la cultura, creencias, valores y políticas de la empresa; para algunos trabajadores el clima organizacional puede ser adecuado, lo cual se traduce en relaciones de satisfacción, compromiso, ánimo e interés para realizar adecuadamente las actividades laborales; sin embargo, si el clima organizacional es inadecuado ya sea por incomodidad con el ambiente laboral o por las malas relaciones interpersonales, la consecuencia será, desinterés, insatisfacción y falta de compromiso por parte de los trabajadores hacia las actividades laborales que desempeñan, lo cual genera resultados inadecuados para la empresa generando menor productividad. Por lo consecuente el compromiso de los trabajadores está reflejado con la percepción del clima organizacional que brinda la organización.

Es importante resaltar que toda empresa tiene un ambiente o personalidad propia que se diferencia de otras empresas y que se relaciona con la conducta, valores y actitudes de los trabajadores. La alta gerencia debe enfocarse en temas más importantes como crear un ambiente adecuado que permita alcanzar los objetivos y metas de la organización y al mismo tiempo satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de cada trabajador, donde sus objetivos este acorde con su trabajo para que pueda desarrollarse eficientemente tanto profesional y personal.

La empresa CHULSA S.R.L. Está ubicada en Santa Cruz de Pichiu, Distrito de San Pedro de Chana, Provincia de Huari-Ancash, es una empresa que se dedica a la construcción de obras civiles como: construcción de puentes, colegios, mejoramiento de pista y que tiene ya más de 6 años al servicio de la comunidad Santa Cruzina. Por lo tanto, es importante contar con talento humano idóneo, motivado, satisfecho, responsable, honesto, demostrando lealtad y mayor compromiso en el logro de los resultados.

En la empresa Chulsa S.R.L, hoy en día se observa que el ambiente laboral no es óptimo para los trabajadores, el gerente carece de profesionalismo y desconoce estos temas que son de mayor relevancia, existe mucha dificultad debido que los problemas y los conflictos han sido frecuentes en la empresa. El ambiente laboral es deficiente para los trabajadores, porque no existe un trato adecuado entre compañeros y los trabajadores no tienen la autonomía de tomar decisiones por miedo de tomar decisiones incorrectas, esto suscita que el gerente no les brinda seguridad y confianza a los trabajadores.

Éste panorama, nos muestra que es conveniente analizar cómo se manifiesta el clima organizacional y el compromiso en la empresa CHULSA, debido que la empresa tiene como misión principal, liderar en el mercado constructora. Observando que la empresa no otorga la suficiente importancia al clima organizacional y al compromiso laboral de los trabajadores quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo donde se desenvuelven sus actividades laborales, aspecto que incide en su compromiso laboral.

Por lo tanto, los responsables de dirigir y administrar la empresa, no son conscientes que es importante mantener satisfechos a los empleados y lograr un mejor rendimiento y mejores resultados garantizando un clima organizacional adecuado.

En la empresa también existe falta de compromiso de los trabajadores al momento de efectuarse las capacitaciones sobre el manejo adecuado de protección de seguridad, porque trabajan en zonas de alto riesgo y es por ello es importante concientizar a los trabajadores que las capacitaciones son importantes y para no exponer la integridad física, trabajando en zonas peligrosas, sin utilizar adecuadamente los implementos de seguridad ante cualquier accidente. Lo cual genera consecuencia un ambiente desfavorable y conflictivo para la empresa y para los trabajadores, como ya mencionaba que muchos de ellos no se encuentran comprometido con la empresa, lo cual les impide un aporte de gran plenitud para el alcance objetivos para la empresa CHULSA S.R.L. Es importante que los trabajadores asumen el compromiso laboral, motivados por el clima que prevalece en la organización en donde se desenvuelven, ya que es importante proporcionar a los trabajadores calidad de vida laboral, aprovechando al máximo el talento humano disponible.

La empresa CHULSA, notablemente se ha descuidado en cuanto el tema de clima organizacional y compromiso laboral, ha generado conflictos entre compañeros de trabajo, encontramos trabajadores irresponsables, conflictivos, inseguros, individualistas, insatisfechos en su centro de trabajo, falta de identificación de los trabajadores con la empresa, etc. Esto generó que la empresa, perdiera el posicionamiento notable que tuvo en la comunidad Santa Cruzina y que no supo mantenerlo a lo largo del tiempo por descuido propio. Es necesario identificar el clima laboral en la empresa donde prevalezca el compromiso de los trabajadores, donde demuestren la lealtad y las ganas de trabajar en la empresa sin excepción alguna.

El clima organizacional es un proceso sumamente complejo que viene desde la raíz de la organización y los factores del talento humano. Por lo que muchas organizaciones reconocen que uno de activos principales en la empresa es su factor humano, por lo que se requiere contar con talentos eficientes. Con un mejor clima organizacional se puede lograr grandes cosas, los trabajadores se sentirán más comprometidos, identificados con la empresa y se reflejara una mejor calidad de trabajo y los trabajadores tendrán percepciones positivas en la organización.

Tenemos así, todo estos factores conlleva a un clima organizacional desfavorable, el cual se direcciona en la calidad de sus labores diarias, por lo que se hace difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, de la misma forma afectando el grado de compromiso que deben tener los trabajadores en la empresa. Esto se debe por la ausencia de capacidades gerenciales y el desconocimiento de estos temas, fomentando un ambiente inadecuado que puede llegar a ser el inicio de una coyuntura insostenible, altamente desfavorable en el tiempo que perjudique al compromiso de los trabajadores, también perjudique el logro de la eficiencia y eficacia en la organización.

1.2. Trabajo Previos

Obreque (2015) en su tesis “clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad” presentado en la Universidad de Chile – Santiago. Con un objetivo general “Obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario”, investigación tipo transversal descriptivo con un diseño de investigación no experimental y una muestra de estudio conformada por 106 funcionarios de un hospital de baja complejidad; concluye: Una vez descrito el clima organizacional y el compromiso el análisis estadístico dio cuenta de una correlación positiva entre el clima y el compromiso, por lo tanto se puede afirmar que el clima organizacional influye en el compromiso funcionario. Estos resultados coinciden con otros estudios analizados, donde presentan relaciones positivas entre el clima y el compromiso. Por otro lado, los estudios analizados también describen que los factores sociodemográficos analizados como variables control no tenían influencia en estas relaciones.

Regalado (2015) en su tesis “Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados” presentado en la Universidad Montemorelos. México, investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa, con la aplicación de un diseño no experimental y una muestra de estudio conformada por 109 empleados que se encontraban laborando en Vizcarra y Asociados; concluye: La presente investigación tuvo como fin conocer la relación del grado de calidad del clima organizacional percibido, el grado de reconocimiento laboral auto percibido y el grado de calidad del compromiso laboral auto percibido por los empleados de Vizcarra y Asociados. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que existe una influencia positiva en relación a la calidad del clima organizacional y reconocimiento laboral sobre el compromiso laboral auto percibido por los empleados.

López (2016) en su tesis “Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016” presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú, con un objetivo general “Determinar la relación que existe entre compromiso laboral y el clima organizacional de La Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016”, investigación de tipo correlacional, con un diseño de investigación no experimental y una muestra de estudio conformada por 100 trabajadores; concluye: Existe correlación directa positiva pero la vez muy débil entre Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.124 con un nivel de significancia de 0.225, lo que significa que mientras sea más fuerte el Compromiso Laboral los trabajadores estarán más satisfechos.

Cruz & Salirrosas (2017) en su tesis “Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II” presentado en la universidad Peruana Unión, con un objetivo general “Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C” con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, enfoque de esta investigación es cuantitativo con un alcance correlacional y una muestra de estudio conformada por 137 trabajadores; concluye: existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. De los 137 trabajadores encuestados el 41.1% considera que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 28.6% lo considera a nivel alto. De igual manera el compromiso organizacional refleja que el 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio, mientras que la menor proporción de 28.6% alcanza un nivel alto de compromiso. Para ambos constructos se tiene una tendencia baja y aunque sus resultados no son buenos ni malos debe considerarse realizar mejoras para enfrentar dichos indicadores.

Urcia (2016) en sus tesis “influencia de clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2015) presentado en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú, con un objetivo general “determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”, investigación transeccional o transversal – Descriptivo con diseño de investigación no experimental y una muestra de estudio conformada por 43 trabajadores , concluye: por lo tanto la relación entre las variables es estadísticamente significativa y aceptamos que el clima laboral influye de manera significativa en el compromiso organizacional.

Tejada (2016) en su tesis “clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública” presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote-Perú, con un objetivo general “Determinar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública” investigación descriptiva-correlacional con un diseño de investigación No experimental y una muestra de estudio conformada por 200 colaboradores del sexo masculino, con edades que fluctúan entre 18 y 50 años, concluye: Al evaluar el compromiso organizacional de manera general, se ha encontrado que los colaboradores se identifican de manera adecuada con la organización compartiendo las metas establecidas, esto debido al apoyo brindado durante su permanencia, el cual abre paso a la lealtad de los colaboradores con su organización y En términos generales queda demostrado que cuando el colaborador muestra mayor actitud positiva, se demostrará mayor identificación e involucramiento con su organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. El Clima Organizacional

El clima organizacional constituye una variable que impacta directamente en el comportamiento de las personas integrantes de la organización, pues su diversidad de características implica que una empresa se diferencie de otra; Sin embargo,

también tiene la semejanza de afectar el desarrollo de labores de cada organización de manera positiva o negativa, pues la conducta del individuo estará en función a la percepción que posea del medio donde se desenvuelve.

Forehand y Gilmer (1964, citado por Uribe, 2015) afirma: “un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización” (40).

En tal sentido, el clima organizacional es cambiante y está sujeto a la percepción individual de los trabajadores que integran la organización.

En la misma línea de pensamiento, Chiavenato (1999) la define: “El ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros” (p. 184).

Montalván (1999) aduce que:

El clima organizacional es la interrelación que se da entre los compañeros de trabajo de trabajo o personas. También es cierto que el clima responde todo tipo de circunstancias, no solo relacionarse con las personas, sino es la forma de que un trabajador se sienta conforme en su centro de trabajo, sea leal, y exista un ambiente seguro sin peligros algunos. (p. 59).

Las condiciones de trabajo son importantes en las organizaciones es la realización de una actividad específica y el entorno en la que esta, permitiendo a cada trabajador relacionarse adecuadamente en un ambiente favorable y social.

Por otro lado, Amorós (2007) lo define como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” (p. 244).

James y Jones (1974, citado por Brunet, 1987) afirma que:

En el mismo orden de ideas y bajo su perspectiva, hay tres grupos de aceptaciones diferentes del clima organizacional que son: La medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales, señalándose este último como el más aceptado (p.16).

1. Medida Múltiple de los Atributos Organizacionales

El clima es considerado sinónimo de ambiente organizacional y es determinada como un conjunto de características que incluyen:

1. La descripción de la organización.
2. La relativa estabilidad en función al tiempo.
3. la influencia dentro del comportamiento de los trabajadores en la empresa.

James y Jones (1974, citado por Brunet, 1987) señala: “Su principal crítica es que sus variables son muy diversas y numerosas por lo cual resulta difícil estudiarlas objetivamente”. (p.18).

2. Medida Perceptiva de los Atributos Individuales

James y Jones (1974, citado por Brunet, 1987) menciona:

El clima es definido como elementos individuales, es decir se relaciona con los valores y las necesidades que experimenta el trabajador y deja de lado las características de la empresa. Por lo cual, se deduce que el clima bajo este enfoque vendría a ser una serie de opiniones personales. Este punto es su principal debilidad y es la definición menos utilizada por los investigadores. (p. 18).

3. Medida Perceptiva de los Atributos Organizacionales

James y Jones (1974, citado por Brunet, 1987) señala:

Define el clima como una serie de características que son percibidas a propósito de una empresa y de sus unidades orgánicas y que se pueden deducir mediante la interacción que la organización realiza con las personas integrantes de ella. Hace énfasis en la estructura organizacional y en los procesos organizacionales y su relación con la personalidad del sujeto a fin de generar las percepciones. Esta última definición es la más aceptada entre los investigadores (p. 18).

El clima organizacional representa la percepción que tienen los trabajadores sobre aquellos factores presentes en un entorno laboral que tendrán repercusiones positivas o negativas sobre sus conductas y comportamientos. Es decir, se fundamenta en los atributos subjetivos de la organización y en la percepción del trabajador de las características presentes en la empresa.

1.3.1.1. Características del Clima Organizacional

Guizar (2013) las características son:

1. Está referido a las características medibles del ambiente laboral.
2. son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en dicho ambiente de trabajo.
3. Repercute en las conductas de los trabajadores
4. Representa un enlace entre los factores del sistema organizativo y el comportamiento de la persona
5. Es diferente en cada organización, aún entre secciones de una empresa.
6. Tiene carácter cambiante en función al tiempo.

1.3.1.2. Factores

Para Marchant (2005) señala que los factores del clima organizacional con mayor influencia sobre los comportamientos y actitudes que tiene los trabajadores son:

1. El Reconocimiento. Es importante reconocer a un trabajador por su buen desempeño
2. Remuneración. Una buena remuneración permitirá a los trabajadores desarrollarse adecuadamente
3. Estilo de supervisión. Es un factor relevante, supervisar a los trabajadores en su actividad, demostrara la preocupación de sus jefes.

1.3.1.3. Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional refleja la calidad del ambiente psicológico que posee una organización ya sea esta negativa o positiva. Por ello, es fundamental que los directivos consideren la importancia de analizar y realizar el diagnóstico adecuado del clima organizacional pues de ello depende el comportamiento individual del trabajador frente a las labores que realiza.

Según Amorós (2007) señala que la importancia del clima organizacional reside en que los individuos deciden y adoptan reacciones de acuerdo a la realidad que presenta una determinada organización conforme a lo que perciben y como la simbolizan. Por ello, una misma realidad puede ser apreciada de forma distinta por cada unidad orgánica que conforma la empresa y aún más por cada individuo perteneciente a la organización de acuerdo a las características individuales que posee la persona tales como la antigüedad en la empresa, el nivel educativo, el género entre otros. De esta manera, es importante conocer la percepción que tienen los trabajadores de este modo se puede comprender las acciones y reacciones que deben afrontar en sus centros de trabajo.

Por ello, Chiavenato (2009) el clima organizacional es la suma de las características del ambiente que el trabajador experimenta u observa y que a su vez influirá de manera eficiente en sus comportamientos de los trabajadores.

Por su parte, Brunet (1987) argumenta que su importancia radica en tres razones:

1. Permite evaluar las fuentes que contribuyen a desarrollar actitudes negativas. Estas fuentes pueden ser de estrés, de insatisfacción o de conflictos.
2. Comenzar y hacer sostenible un cambio al cual el administrador dirija su intervención y que le sirva de indicación sobre aquellos elementos específicos de tal cambio.
3. Hacer el seguimiento al desarrollo organizacional previendo aquellos problemas que pudieran surgir en el proceso. No obstante, se debe tener en claro de que si se trata de modificar el clima organizacional existente en la empresa.

Toro y Sanín (2013) mencionan que se requiere de tres condiciones principales:

1. que se debe contar con los recursos apropiados para realizarlo.
2. Que el liderazgo sea claramente definido cuya calidad sea de manera adecuada
3. es importante que exista un compromiso del personal y que este sea mantenido en todo el proceso de cambio.

Alles (2007) el clima laboral, pues permitirá ejecutar acciones posteriores a esta, por ello se debe comunicar a todos los trabajadores sobre el proceso y las acciones que se ejecutaron o lo que se planea realizar. Lo cual, la dirección deberá estar preparada para actuar después de conocidos los resultados y por último se deberá considerar las opiniones de los trabajadores pues ellos esperan que se les tenga en cuenta.

1.3.1.4. Principales Enfoques y Medidas del Clima Organizacional:

En la actualidad no hay un consenso claro entre los autores respecto a los factores que deberían ser abordados para una estimación exacta del clima organizacional. Cada uno presenta un enfoque distinto dado la diversidad y heterogeneidad de factores que involucra el clima organizacional. No obstante, es importante observar que algunos enfoques presentan factores comunes, estas coincidencias nos ayudaran a establecer una mejor medición del clima organizacional de nuestro objeto de estudio.

A continuación se presenta un resumen de los principales enfoques y escalas de medición del clima laboral:

1. Enfoque de Rensis Likert y el Perfil de las Características Organizacionales

Likert (1986, citado por Brunet, 1987), Este enfoque presenta ocho dimensiones de la siguiente manera:

1. Los métodos de mando: Corresponde al liderazgo utilizado para influir en los trabajadores.

2. Fuerzas motivacionales: Esta referido a aquellos procedimientos utilizados para incentivar a los trabajadores.
3. Procesos de comunicación: Corresponde a la forma en que se ejerce la comunicación dentro de la empresa.
4. Procesos de influencia: Esta referido a la interacción existente entre el superior y el subordinado para fijar los objetivos de la empresa.
5. Procesos de toma de decisiones: Consiste en la oportunidad y eficacia de la información para tomar decisiones.
6. Procesos de planificación: Refiere a la forma en que se fijan los objetivos.
7. Procesos de control: Conlleva la forma de realizar el control dentro del ámbito laboral.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: Refiere a la proyección y las aptitudes deseadas.

2. Enfoque de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968, citado por Brunet, 1987) El mencionado enfoque presenta seis dimensiones para su medición.

1. Estructura: Es la forma en que es percibida las reglas y políticas organizativas.
2. Responsabilidad individual: Se refiere al grado de autonomía que tiene el trabajador.
3. Remuneración: Es la percepción de recibir una remuneración equitativa por un trabajo bien realizado.
4. Riesgos y toma de decisiones: Es el nivel de riesgo y de reto que caracteriza al trabajo.
5. Apoyo: Esta referido a los lazos de amistad y apoyo recibido por el trabajador en su ámbito laboral.
6. Tolerancia al conflicto: Se refiere a la tolerancia para asimilar diferentes opiniones.

3. Enfoque de Schneider y Barlett

Schneider y Barlett (1968, citado por Brunet, 1987) menciona seis dimensiones pero solo con algunas comunes:

1. El apoyo patronal: Corresponde al interés de los superiores en apoyar los esfuerzos del personal.
2. La estructura: Esta referido a la presión ejercida para que el trabajador respete el presupuesto y sepa generar nuevos clientes.
3. La implicación con los nuevos empleados: Comprende a la preocupación de la organización en integrar y formar personal adecuado.
4. Los conflictos inter-agencias: Corresponde a los conflictos generados al desafiar la autoridad administrativa.
5. La autonomía de los empleados: Al grado de libertad para realizar sus labores.
6. El grado de satisfacción general: Al sentimiento de satisfacción que sienten los empleados en su trabajo o en su organización.

4. Enfoque de Pritchard y Karasick

Según Pritchard y Karasick (1973, citado por Brunet, 1987) menciona su enfoque está basado en once dimensiones:

1. Autonomía: Para tomar decisiones y resolver problemas.
2. Conflicto y cooperación: Referido a la colaboración entre trabajadores y al apoyo recibido por la empresa en cuanto a recursos.
3. Relaciones sociales: Corresponde al ambiente de amistad dentro de la empresa.
4. Estructura: Referido a los procedimientos y reglas necesarias para ejecutar una tarea.
5. Remuneración: Basado en la remuneración otorgada al trabajador.
6. Rendimiento: Referido al rendimiento del trabajador en función a la remuneración que le otorga la empresa.
7. Motivación: Corresponde a cómo incentiva la empresa a sus trabajadores.
8. Estatus: Referido a las diferencias de jerarquía y a la importancia otorgada por la empresa a tales diferencias.
9. Flexibilidad de innovación: Analiza la manera en que se delega el proceso decisorio entre los niveles jerárquicos

10. Centralización de la toma de decisiones: analiza qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo: tipo de apoyo de la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Es importante que los trabajadores orientan sus conductas en base a dos factores: Factores higiénicos o extrínsecos, los que evitan la insatisfacción, que sin embargo, no generan satisfacción, es decir, el contexto del cargo y los factores motivacionales o intrínsecos, el cual es el contenido del cargo, los que motivan la conducta.

5. Enfoque de Halpin y Croft

Halpin y Croft (1963, citado por Brunet, 1987) señala: Su enfoque se basa en ocho dimensiones:

1. Desempeño: Mide como se desenvuelve el personal en sus labores.
2. Obstáculos: Mide el sentimiento de realizar tareas rutinarias e inútiles.
3. Intimidad: Mide la percepción que experimenta el personal referente a las relaciones interpersonales.
4. Espíritu: Mide el grado de satisfacción respecto a las necesidades sociales que experimenta.
5. Actitud distante: Es la preferencia del superior de apegarse a las normas antes de establecer una relación afectiva con el personal.
6. Importancia de la producción: Mide el comportamiento que está basado en la tarea, el cual es autoritario a menudo.
7. Confianza: Corresponde al esfuerzo que realiza la organización para motivar al personal.
8. Consideración: Mide el intento de la organización en tratar al personal de la manera más humana posible.

1.3.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Brunet (1987) propone que para medir de forma básica el clima organizacional al menos se debe incluir cuatro aspectos fundamentales que son: Autonomía

individual, grado de estructura que impone el puesto, el tipo de recompensa (que incluye las posibilidades de promoción) y las consideraciones, agradecimiento y apoyo que recibe un trabajador por parte de su superior.

Por ello, para nuestra investigación el grado de estructura que impone el puesto forma parte de la dimensión: Estructura Organizacional. Asimismo, la autonomía individual, el tipo de recompensa y los estímulos recibidos por el superior forman parte de la dimensión: Percepción de Realización Personal, y además se incluye la Dimensión: Relaciones Sociales, pues esta influye en gran manera en la percepción de los individuos sobre los atributos organizacionales.

1.3.2.1. Estructura Organizacional:

Alles (2007) menciona que todas las organizaciones adoptan algún tipo de estructura formal, pues desde que un grupo de personas trabaja conjuntamente para lograr algún objetivo ya configura algún tipo de estructura.

Según Chiavenato (2006) la estructura organizacional es un conjunto acciones que pueden establecer límites o autonomía de acción para los trabajadores y tener en cuenta las restricciones y limitaciones establecidas por entorno ambiental como reglas, reglamentos organizacionales, procedimientos, políticas, autoridad, etc.

Robbins y Coulter (2010) mencionan que la estructura organizacional es el modo formal de distribuir los puestos en una determinada organización.

De igual modo, Amorós (2007) menciona que es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan formalmente las labores que implica el trabajo.

En el mismo sentido, Newstrom (2011) refiere que la estructura de la organización determina la relación y el uso formales de las personas en una empresa, por ello los diferentes puestos son requeridos para la ejecución de las diversas actividades de la organización.

Por su parte, Brunet (1987) indica que está referido a la forma en que el trabajo está dividido en la organización, al control administrativo ejercido dentro de ella de acuerdo a los niveles jerárquicos, a la formalidad de los procedimientos, al estilo directivo y de supervisión.

1.3.2.1.1. Supervisión

Según Choo (1999) menciona que la supervisión es la acción que radica en mantenerse al corriente de los sucesos en una determinada unidad orgánica siempre y cuando se continúe de modo regular fuentes establecidas de información. Por ello, el supervisor debe concentrarse solo en una fracción de lo que percibe como fuentes esenciales.

Asimismo, Maristany (2007) dice que es la forma de ejercer controles sobre un determinado puesto que se analiza. Es decir, se considera los métodos y los resultados a obtener controlando la forma en que marchan las labores y realizando las correcciones necesarias

.

De igual modo, Jones y George (2010) mencionan que al supervisar personalmente a sus trabajadores, los directivos deberán dirigir mediante el ejemplo y de esta manera ayudarán a desarrollar y mejorar las habilidades de sus subordinados.

1.3.2.1.2. Responsabilidades Definidas

Gómez, Balkin y Cardy (2008) menciona que sostienen que la responsabilidad se define por aquellas obligaciones que constituyen el propósito principal del trabajo.

El éxito del trabajo va depende mucho de la disciplina y la dedicación de los trabajadores, de asumir una estabilidad emocional, donde los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la organización y dispuesto a realizar todo tipo de actividades importante para la organización, con mayor responsabilidad y dedicación.

En tal sentido, se puede establecer que es aquel compromiso que asume el individuo con las labores que le haya asignado su empleador, por lo cual también estará directamente relacionado con aquella posición que tenga en la empresa. Mayor posición dentro de la empresa también exigirá mayor responsabilidad. Por ello, es importante que en la empresa las responsabilidades se encuentren claramente definidas para evitar conflictos al interior de esta.

1.3.2.1.3. Reglas y Procedimientos Establecidos

Se refiere al nivel de respeto y cumplimiento de las normativas internas de la empresa, tales como procedimientos, protocolos, reglamentos y similares.

Al respecto, Mondy (2010) señala que los procedimientos son procesos sistemáticos que se establecen de manera formal y que determinan las acciones a seguir frente a diversas circunstancias, de forma que se puedan lograr metas concretas.

Asimismo, Munch (2010) Los procedimientos son una serie de acciones que se repiten y que deben ser ejecutados cronológica y secuencialmente. También, menciona que el reglamento de trabajo es un conjunto de disposiciones establecidas de manera obligatoria para empleados y empleadores que permite un normal desarrollo de labores.

Toro y Sanín (2013) sostienen que es la percepción de la medida en que el comportamiento del individuo y de la organización se corresponde con las normativas internas establecidas.

1.3.2.2. Realización Individual

Es la apreciación del individuo respecto a si su trabajo le permitirá desarrollarse como persona y también profesionalmente.

Alles (2007) sostiene que para el individuo es importante el identificar si sus objetivos individuales son coherentes con los de la empresa, pues esto le permitirá decidir si tal organización es la más conveniente para trabajar y hacer carrera. Por ello, cuando esta relación sea satisfactoria para ambos, el individuo tendrá una percepción favorable hacia la organización, y que influirá en su percepción sobre el clima que hay en la empresa

1.3.2.2.1. Trabajo Desafiante

Werther y Davis (2008) sostienen que la mayoría de los individuos percibe de un buen clima organizacional cuando considera que su trabajo contribuye en gran medida a que la empresa sea exitosa. En tal sentido, no es suficiente solo con cumplir con su labor sino que ésta debe ser significativa, retador y que influya en las decisiones de la empresa.

Según Diaz (2010) menciona que: “Es la actividad manual o mental que realiza el hombre con la finalidad de producir bienestar y riqueza y para poder satisfacer sus necesidades” (p.245).

Hackman y Oldham (1980, citado por Guizar, 2013) afirma: “En el mismo orden de ideas, el hecho de hacer importante el trabajo implica una mejor motivación para realizarlo, pues el individuo será consciente de su relevancia ya que impactará también en la labor de sus compañeros”. (p. 218).

Por su parte, Mondy (2010) cuando la ejecución del trabajo de un individuo es influyente en las vidas de otras personas, éste experimenta un sentido real de logro

1.3.2.2.2. Autonomía en la Ejecución de Labores

Robbins y Judge (2009) mencionan que corresponde al nivel en el cual el trabajo otorga libertad, independencia y facultades para que el individuo pueda programar la ejecución de sus labores y establecer los procedimientos para que pueda llevarlo a cabo.

Hackman y Oldham (1980, citado por Guizar, 2013) afirma: “En la misma línea de pensamiento, ésta se presenta cuando la labor que ejecuta el individuo le provee independencia para elegir sus propios procedimientos y plazos, es decir, el empleado tiene cierto control sobre sus propios asuntos”. (p. 218).

Mondy (2010) señala que aquellos empleos que ofrecen autonomía impulsan con mayor frecuencia a que los trabajadores se sientan responsables por los resultados que obtengan.

1.3.2.2.3. Expectativas de Compensación

Werther y Davis (2008) sostienen que si la compensación no es administrada de forma adecuada los resultados pueden producir una merma en la calidad del entorno de trabajo, lo cual también afectaría la productividad de la empresa

.

En tal sentido, el individuo que percibe que la empresa le está compensando adecuadamente refuerza su conducta hacia el logro de metas.

Mondy (2010) señala que la compensación es el total de retribuciones que se otorga a un empleado a cambio de los servicios prestados.

En el mismo sentido, Gómez et al. (2008) sostienen que la compensación es la totalidad de recompensas cuantificables que percibe un trabajador por la labor realizada. Asimismo, mencionan que la misma está dividida en tres componentes: El salario base, los incentivos salariales y las prestaciones sociales.

Con respecto al salario, Varela (2013) afirma que es la retribución que debe pagar el empleador al individuo por el trabajo realizado y que debe estar fijado en una unidad de tiempo. Considera que debe tener un carácter permanente.

Gómez et al. (2008) mencionan que los incentivos salariales sirven para recompensar a aquellos individuos que presentan rendimientos mayores mientras

que las prestaciones sociales corresponden a seguros médicos, vacaciones entre otros.

Mondy (2010) señala que las prestaciones son percibidas por el empleado de manera indirecta. Asimismo, sostiene que un sistema de remuneraciones que haya sido establecido en forma adecuada permitirá otorgar a los trabajadores recompensas que será percibidas como equitativas y en función al logro de las metas de la empresa. Por ello, el establecimiento de una política de remuneraciones es fundamental, pues en base a ello algunos consideraran que es justa e imparcial mientras que otros tendrán opiniones distintas.

1.3.2.2.4. Incentivos y Reconocimientos

Puchol (2005) afirma que los incentivos estimulan e inducen a los individuos a mostrar determinadas conductas que en lo general se encaminan de forma directa o indirecta al logro de los objetivos de la empresa.

En consecuencia, la percepción que tenga el trabajador respecto al sistema de incentivos que emplea la empresa contribuirá también a la percepción general del clima, e impulsará su desempeño hacia la consecución de objetivos propuestos que a su vez influirá en la productividad de la organización.

De la misma manera, Maristany (2007) sostiene que el empleador debería otorgar al trabajador un trato que sea percibido como justo y equitativo aunque no meramente igualitario. Esto significa que debe dar señales al trabajador de que la labor que ejecuto está bien realizada. Un simple gesto es suficiente en ocasiones para que el empleado reciba el mensaje de que se está desempeñando adecuadamente y que se está reconociendo su labor.

Mondy (2010) señala que también hace referencia al status como un reconocimiento. Sin embargo, menciona que esto varía de una empresa a otra. En algunas es un estímulo muy grande mientras que en otras puede tener un efecto contraproducente pues pueden afectar el espíritu de equipo que posee la empresa.

Es pertinente aclarar que los incentivos y reconocimientos hacen alusión a aquellos estímulos no monetarios.

Baguer (2001) señala que: “El trabajo se puede reconocer de distintas formas: con incentivos, con comentarios, con decisiones que favorezcan a la persona en concreto a la que se le quiere hacer dicho reconocimiento”. (p.245).

Es necesario reconocer el buen desempeño que tienen los trabajadores, reconociendo con distintos incentivos que favorezcan a los trabajadores; lo contrario no se desempeñaran adecuadamente y la empresa decaerá por falta de talento humano eficiente y transparente.

El reconocimiento laboral es importante para mejorar el ambiente entorno y también el compromiso laboral. Examinar a un empleado es un rol explícitamente del gerente o de los altos mandos, detecta la permanencia de los trabajadores y si realmente están comprometido. Contar con un jefe consiente, reconocedor, transparente y leal; ayudara mucho al talento humano. Por ello los trabajadores demostraran la lealtad hacia la empresa, logrando las metas u objetivos establecidos por la organización.

Cuando un trabajador está realmente satisfecho en su centro de trabajo, es porque el gerente reconoce su esfuerzo, su entusiasmo, las ganas de sobre salir en su centro de trabajo generando mayor expectativa.

1.3.2.2.5. Oportunidades de Crecimiento

Contempla la percepción del individuo respecto a las oportunidades equitativas que otorga la empresa para ocupar posiciones de mayor responsabilidad. Asimismo, si la organización permite desarrollar el potencial profesional del trabajador.

Werther y Davis (2008) sostienen que las promociones demuestran a los trabajadores que su empleo le permitirá desarrollar una carrera y cambiar su percepción de que solo está ocupando un puesto temporal.

Gómez et al. (2008) definen el desarrollo profesional como un esfuerzo que se centra en obtener empleados mejor capacitados, siendo necesario para ello su establecimiento formal y su realización de manera continua.

Del mismo modo, Werther y Davis (2008) aseguran que desarrollar a los trabajadores reducirá la dependencia del mercado externo de talento, incrementando la satisfacción del individuo por su trabajo y además reduciendo la tasa de rotación en la empresa.

Maristany (2007) menciona que para ello es necesario realizar la planificación de la carrera dentro de la empresa, pues esto permitirá saber al individuo que la dirección se preocupa por su desarrollo. Asimismo, contribuye a que se establezca un orden dentro de la empresa, y que mejore la percepción del individuo respecto a su continuidad en la organización y a las relaciones de trabajo.

En el mismo orden de ideas, Alles (2007) se debe establecer los requisitos para ascender de un nivel a otro superior y que se debe diseñar un esquema sobre cuál sería la carrera dentro de una unidad orgánica para un trabajador que ingresa a laborar dentro de ella.

1.3.2.2.6. Entorno Físico

Es el espacio físico de trabajo que puede influir en la seguridad, salud y bienestar laboral, y que incluye la estructura, equipo, materiales, proceso y otros (OMS, 2010). Está referido a aquellos esfuerzos realizados por la dirección para proporcionar un entorno físico saludable y del agrado de los trabajadores

Por su parte, Puchol (2005) afirma que los empleadores deben procurar en lo posible que el entorno físico sea el más apropiado y que éste debe estar acorde a las necesidades físicas y mentales de los individuos.

1.3.2.3. Relaciones Sociales

Es el conjunto complejo de relaciones humanas que se suscitan en el trabajo. Newstrom (2011) refiere que hay dos aspectos importantes a tomar en cuenta: La primera es que la conducta de algún colaborador tiene efectos en la conducta del compañero de trabajo, ya sea de forma directa o indirecta. Segundo, que las relaciones humanas deben ser vistas como sistemas abiertos pues hay un alto grado de interacción con el ambiente.

Los trabajadores satisfecho en su trabajo y cuentan con un clima organizacional adecuado, ellos se esforzaran al máximo para lograr el cumplimiento de sus deberes y siempre van a tener relaciones laborales extraordinarias con sus compañeros y también con sus jefes.

1.3.2.3.1. Trabajo en Equipo

Ritter (2008) sostiene que es la capacidad de un grupo para realizar las labores de manera conjunta y de forma armoniosa, con el propósito de lograr objetivos que son comunes para los integrantes del grupo. Para esto será fundamental que dentro del grupo haya confianza mutua y los integrantes deben sentirse cómodos en el equipo y también en sus funciones individuales.

Maristany (2007) señala que es importante el trabajo en equipo debe realizarse con un alto nivel de cooperación y a la vez tener un bajo nivel de conflicto.

1.3.2.3.2. Valores Compartidos

Alles (2007) asegura que las empresas operan mejor si sus trabajadores poseen valores compartidos. Por ello, estos valores deben ser interiorizados por los individuos para que puedan alinear su conducta en coherencia con ellos.

Jones y George (2010) expresan que los valores sirven de guía sobre la forma en que la organización y sus integrantes deben conseguir los objetivos generales. En algunas empresas, estos valores son conservadores al punto de que se les exige

a los trabajadores ser prudentes al momento de tratar con los demás y consultar con sus jefes antes de tomar una decisión o ejecutar alguna tarea en forma diferente a la habitual.

1.3.2.3.3. Manejo de Conflictos

Robbins y Coulter (2010) sostienen que el conflicto está centrado en aquellas diferencias que no son compatibles y que además resultan en contraposición. Por ende, si las personas integrantes de un equipo de trabajo perciben que hay diferencias entonces se afirma que hay un conflicto. Sin embargo, en ocasiones el conflicto estimula al debate de ideas que permiten que el grupo sea más innovador.

Maristany (2007) sostiene que una organización no debe intentar eludir el conflicto, sino llegar a un acuerdo en el cual las partes involucradas queden satisfechas de forma razonable.

Ante esto, Robbins y Coulter (2010) proponen cinco tipos de manejo de conflictos:

1. La imposición, en el cual una parte satisface sus necesidades a expensas de la otra.
2. La colaboración, mediante el cual se busca una solución que tenga ventajas para ambas partes.
3. El compromiso, por el cual cada parte deberá renunciar a algo valioso.
4. La adaptación, donde una parte deberá priorizar las necesidades del otro, y por último el menos recomendable.
5. La evasión, mediante el cual se trata de ocultar el conflicto.

La percepción que tenga el individuo respecto a la forma en que la organización sabe manejar los conflictos surgidos contribuirá a una mejor apreciación del clima laboral presente.

1.3.3. COMPROMISO LABORAL

Todos los trabajadores son diferentes entre sí lo cual también implica en el compromiso que cada uno demuestra hacia la organización. Si bien es cierto, que las organizaciones realizan esfuerzos para lograr el compromiso de sus trabajadores, no obstante también depende de la capacidad del trabajador de interiorizar los objetivos de la empresa con el fin de lograrlos aun cuando se presenten obstáculos. Del mismo modo, es importante señalar que la lealtad que demuestre el trabajador hacia la empresa dependerá del modo en que éste se encuentre vinculado psicológicamente a ella.

Robbins & Judge (2009) aduce que el compromiso del trabajador, significa el involucramiento en las actividades diarias en su centro de trabajo, la satisfacción y el entusiasmo que un trabajador muestra hacia el trabajo que realiza y la lealtad. Por lo tanto, podríamos preguntar a los trabajadores sobre la disponibilidad de recursos y las oportunidades de aprender habilidades nuevas en la organización, si realmente aprecian que su trabajo es importante, y si sus interacciones con sus compañeros y superiores le resultan gratificante y le da la oportunidad de sobresalir como profesional, adquiriendo experiencias. Los empleados comprometidos y leales sienten pasión por su trabajo, y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin compromiso asisten a su centro de trabajo dan tiempo pero no ponen energía ni atención en sus actividades laborales.

Amorós (2007) sostiene que: “los empleados que poseen un alto grado de compromiso con el trabajo, por lo general poseen menor tasa de ausentismo y de renuncia, pero sobre todo pronostica los niveles de rotación” (p. 73).

En tal sentido, estudiar el compromiso laboral es importante pues permitirá reducir indicadores de ausentismo y rotación.

Robbins y Coulter (2010) lo definen como: “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización” (p.287).

En el mismo orden de ideas, Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que: “consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización” (p.54).

Por su parte, Newstrom (2011) lo define como: “la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella” (p. 221).

También, Amorós (2007) lo conceptualiza como: “el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que él implica y además considera su desempeño como importante para la valoración personal” (p. 73).

Por su parte Jones y George (2010) lo definen como “el conjunto de sentimientos e ideas que tienen los gerentes respecto de toda su organización” (p. 87). De lo anteriormente definido, podemos concluir que el compromiso laboral es la actitud o disposición que tiene la persona de identificarse con la empresa y sentirse psicológicamente más vinculado a ella.

1.3.3.1. Características del Compromiso Laboral

Para que un compromiso laboral sea considerado como fuerte Hellriegel y Slocum (2009) afirman que debe cumplir al menos tres características principales:

1. Aceptar y apoyar las metas y los valores de la organización.
2. Estar dispuesto a efectuar esfuerzos importantes por la organización.
3. Desear permanecer en la organización.

Esto implica una visión más holística del compromiso laboral pues no solo se enfoca en el trabajo sino que comprende a la organización en general, por lo mismo permitirá y ayudará a la consecución de las metas establecidas por la empresa.

1.3.3.2. Fuentes de Compromiso Laboral

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan como fuentes de compromiso laboral al establecimiento de importantes vínculos del individuo con la empresa y los compañeros de labores puesto que pasa gran parte de su tiempo con ellos. Asimismo, la antigüedad en el desempeño de la labor es ventajosa pues permite crear actitudes de trabajo positivas, y finalmente, al disminuir las oportunidades de trabajo a medida que el empleado envejece provoca que éste se aferre aún más a su empleo.

1.3.4. Los Cincos Corrientes en la Evolución del Pensamiento Organizativo

1. **Corriente tradicional:** conceptualiza como hombre racional – económico, donde el ser humano no le gusta trabajar y solamente lo hace por dinero; las personas se preocupan por sus intereses materiales, esperan ser dirigidos y necesitan instrucciones en su centro de trabajo. Sus mayores representantes son Taylor en el año 1911, con su teoría de la organización científica del trabajo y Fayol en 1916 con su teoría de la administración científica. (Bordas,2016)
2. **Corriente sociológica:** considera al hombre como ser social, donde su conducta individual está ligada a las interacciones sociales y satisfacer sus necesidades sociales, donde sus actitudes, valores y objetivos son importantes dentro de la organización. Sus representantes son Elton Mayo con sus trabajos en Western Electric Company. (Bordas, 2016)
3. **Corriente humanista:** este esté corriente se reconoce la necesidad que tiene el talento humano de usar y desarrollar de manera eficiente sus capacidades, habilidades y resolver conflictos eficientemente, orientado hacia el logro personal y crecimiento psicológico. Sus principales representantes son James March y Herbert Simon. (Bordas,2016)
4. **Perspectiva contingente y sistemática:** concepción de un hombre complejo, donde su comportamiento debe explicarse a través de un enfoque integral y no parcial.

La contingencia se centra en la estructura y el funcionamiento de la organización, con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores, donde el ambiente sea adecuado para adaptarse a la estructura de la organización. Sus principales representantes de esta perspectiva destacan Paul Lawrence y Jay Lorsch (1967).

Perspectiva sistemática concibe a la organización como un sistema abierto, permanente interacción con el entorno y está constituido por subsistemas que interactúan entre sí y con los elementos de la organización. Su representante señalamos a Daniel Katz y Robert Kahn (1966) cuyo enfoque se fundamenta en la aplicación a las organizaciones de la teoría general de sistemas, formulada por el biólogo Karl Ludwig Von Bertalanffy (1951). (Bordas, 2016)

5. Perspectiva Estratégica: se considera que el éxito en las organizaciones gira en torno a dos pilares básicos como son: recurso humano y los clientes. La atención de la empresa se dirige hacia la gestión estratégica de ambos y hacia la identificación y satisfacción de las necesidades. Reflexiones de dos autores como con Quintanilla Pardo (2003) y Morales Arce – Macias (2003) explican claramente este enfoque en la consideración del trabajo, el trabajador y la organización. (Bordas, 2016)

1.3.5. Dimensiones del Compromiso Laboral

Meyer y Allen (1991, citado por Uribe, 2015). Para efectos de medición, las dimensiones más objetivas son los de Meyer y Allen que abarcan tres: El compromiso afectivo (referido a aquellos estímulos emocionales), de continuidad (al ser la única alternativa) y normativa (al existir un contrato legal) (p. 100).

1.3.5.1. Compromiso Afectivo

Es entendido como las actitudes de los trabajadores que demuestran orgullo y satisfacción de ser parte de la empresa para el cual prestan servicio.

Newstrom (2011) menciona que la sensación de vinculación con la organización donde los trabajadores armonizan con la ética y las metas de la empresa.

Para Jericó (2008) es el resultado motivacional de sentirse parte de la empresa y saber que aporta valor, de forma que se esfuerza y se identifica con ella, al punto que comenta con sus amigos y familiares respecto a las ventajas de laborar en dicho lugar.

En tal sentido, significa permanecer en la organización porque se quiere y en gran medida ello depende de las experiencias laborales del individuo en su lugar de trabajo.

Arata (2005) señala que: “La persona se siente comprometido con la decisión resuelta sin cuestionarla mayormente, motivado simplemente por un sentimiento de apego afectivo con el grupo, equipo o persona que toma dicha decisión”. (p.92).

En muchas organizaciones sucede que el gerente tiene el compromiso afectivo, motiva eficientemente a sus trabajadores, eso es realmente significativo para los empleados, porque tienen apoyo de su jefe, mostrando seguridad de sí mismo y seguridad en el momento de trabajar.

1.3.5.1.1. Inclinación afectiva hacia el grupo laboral

Jericó (2008) menciona que las personas se esfuerzan más si hay emociones que lo vinculan hacia su grupo de trabajo.

Meyer y Allen (1991, citado por Newstrom, 2011) Es decir: “los individuos vinculados afectivamente con la empresa tienen mayor disposición a realizar esfuerzos extras en favor de la misma y seguir perteneciendo a ella” p. 221).

Por su parte, Jones y George (2010) explican que las emociones repercuten en el comportamiento de los individuos. Por ello, Jericó (2008) asegura que si algún individuo está a gusto en una organización, firmara un contrato psicológico más vinculante aún que su contrato formal.

Si un trabajador experimenta emociones afectivas positivas en su labor y posteriormente deja de recibirlo, todavía seguirá percibiendo un estado de ánimo aunque menos intenso el cual tiende a perdurar. Por consiguiente, si al inicio de una relación laboral la organización ayuda a al trabajador al establecimiento de vínculos emocionales positivos (alentar la comunicación permanente con las jefaturas, reconocer los primeros esfuerzos o aumentar su participación global), estos responderán con mayor compromiso en el trabajo y no será fácil desprenderse de ella incluso aún después de dejar de percibirlos.

1.3.5.1.2. Concordancia de metas individuales

Alles (2007) asegura que desde la perspectiva de los individuos es importante establecer si sus objetivos personales y valores son coherentes con los de la empresa, pues si tal relación es positiva se mejora el modo de aprendizaje y el cierre de brechas respecto a capacidades. En tal sentido, si se presentara algún obstáculo respecto al trabajo realizado por el individuo sería más fácil el establecimiento de acciones de mejora para superarlo, pues el individuo puede pedir ayuda a la empresa (involucra su aprendizaje) o la empresa otorgar ayuda al trabajador (involucra su inversión en el desarrollo de capacidades).

1.3.5.2.3. Orgullo de pertenencia

Es el sentimiento de satisfacción de formar parte de la organización. Una persona se preocupará más no solo por su puesto de trabajo sino por toda la organización cuando perciba a la empresa como suya, actuando en consecuencia.

En tal sentido, Alles (2007) asevera, que para lograr que el trabajador se sienta orgulloso de su organización se sugiere aumentar su intervención en asuntos importantes de la empresa y brindarle retroalimentación referente a su desempeño.

Jiménez, Pimentel, & Echeverría (2010) señalan que: “Más allá de la identificación con la cultura y los objetivos globales y estratégicos de la empresa, es conveniente crear un sentimiento de orgullo de pertenencia en el empleado” (p.372).

Hoy en día en distintas empresas los trabajadores se sienten orgullosos en su centro de trabajo, porque muchos de ellos son bien tratados por los jefes y realmente están a gusto con lo que realizan diariamente y eso les motiva cada día.

1.3.5.2.4. Experiencia en el trabajo

Es el conjunto de conocimientos y habilidades desarrolladas por el individuo producto de la ejecución de alguna actividad laboral medido en un intervalo de tiempo.

Maristany (2007) manifiesta que la experiencia está en función al tiempo en que le toma al individuo desarrollar adecuadamente todas las tareas de su puesto.

Por su parte, Mondy (2010) señala que independientemente de la tarea, la experiencia es fundamental pues posee el potencial para que el individuo pueda ejecutarla. No obstante, esto solo será posible si tal experiencia adquirida es positiva.

Para ello, es fundamental que el trabajador interactúe con los demás individuos de la organización, pues estas observaciones y vivencias le servirán para acumular y desarrollar experiencias cognitivas y de aptitudes. El conjunto de experiencias que desarrolle el individuo dentro de la organización y su interacción con sus demás compañeros para llevarla a cabo será un componente fundamental para la creación de lazos afectivos con la empresa. Si estas experiencias han sido positivas, mayor

será el compromiso afectivo que demuestre, y menor si estas han sido menos satisfactorias.

1.3.5.2.5. Involucramiento en el trabajo

Alles (2007) afirma que este se relaciona con el enriquecimiento de las tareas asignadas al trabajador y con la participación que el individuo tenga en las decisiones de la organización. Los trabajadores se verán más involucrados si la comunicación es clara y perciban que la empresa toma en cuenta sus opiniones respecto al establecimiento de objetivos y decisiones empresariales.

Robbins & Decenzo (2002) señala que se describe a la medida que un trabajador se identifica en puesto de trabajo, a su contribución en las actividades laborales y la importancia del empleado por el desempeño en la organización y el entusiasmo de seguir aportando en diferentes actividades.

Si un trabajador es activo y eficiente siempre se va involucrar en la empresa, siempre estará participando en diferentes actividades empresariales; así desempeñando de manera eficiente y con mayor entusiasmo.

Littlewood (2008, citado por Uribe, 2015) menciona que: “También, corresponde al grado de identificación psicológica con el trabajo, de modo que el empleado lo considera importante” (p. 101).

Asimismo, Newstrom (2011) menciona que es la medida en el cual el trabajador le dedica tiempo y esfuerzo considerándolo como parte central de su vida.

En el mismo sentido, Robbins y Judge (2009) aseguran que el involucramiento es un proceso que fomenta la aportación de los trabajadores con el fin de aumentar su compromiso con la organización y su vez contribuir con su éxito.

1.3.5.2. Compromiso Continuo

Toro y Sanín (2013) lo definen como la: “percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas” (p. 15).

Por su parte Alles (2007) sostiene que las organizaciones deben otorgar oportunidades para que los trabajadores se involucren y participen en las decisiones de forma que puedan contribuir con sus ideas y talentos al éxito empresarial. Esto tendrá como efecto que el trabajador desarrolle un sentimiento de pertenencia hacia la organización para el cual trabajan. Significa permanecer en la organización porque se necesita.

1.3.5.2.1. Inversión realizada

Esta referido al beneficio asociado de permanecer en la organización. Estos beneficios generalmente son medidos en términos de tiempo, esfuerzo, energía entre otros que el empleado ya ha invertido en la organización. Por ello, si decide marcharse implicaría la pérdida de dicha inversión.

Por otra parte, también implica los costos a asumir en caso de cambiar de organización, pues normalmente el trabajador tiene la percepción de que tal cambio le generará más costos que beneficios.

Meyer y Allen (1991, citado por Newstrom, 2011) afirma: “En tal sentido, va referido a la percepción de pérdidas y ganancias que se puedan originar en caso decidan marcharse de la organización (p. 221).

1.3.5.2.2. Intención de abandonar la organización

Al respecto Newstrom (2011) señala que a medida que los trabajadores aumentan de edad, reducen sus expectativas laborales a niveles más razonables, pues están próximos a jubilarse o experimentan menos oportunidades de ascender. No

obstante, la mayoría tiende a estar más satisfecho con su empleo pues gozan de determinados beneficios como mejores salarios, condiciones laborales y puestos de mejor nivel. Por lo tanto, la decisión de abandonar la organización generalmente produce ansiedad, pues se teme iniciar de nuevo en otra organización, lo cual da como resultado que las personas se aferren más a su actual empleo.

1.3.5.2.3. Falta de alternativas

Esta referida a la percepción de escasez de oportunidades laborales para el individuo, generándole una barrera psicológica que le impide salir de la organización y le alienta a permanecer en su empleo actual.

Meyer y Allen (1991, citado por Newstrom, 2011) En tal sentido; “el compromiso que tenga el individuo con la empresa por las reducidas oportunidades laborales está relacionado directamente con las competencias que tenga, y con la demanda que puedan tener sus habilidades y aptitudes en el mercado laboral” (p. 221).

1.3.5.2.4. Inseguridad laboral

Robbins y Judge (2009) mencionan que en la actualidad hay poca estabilidad laboral en contraste a años anteriores donde el trabajar para una empresa grande significaba seguridad laboral durante el periodo de vida del individuo. Esta referida a la incertidumbre que representa el marcharse de la organización.

Gómez et al. (2008) sostienen que es una fuente relevante de estrés y puede provocar una merma de rendimiento y productividad.

Este panorama, implica que el trabajador se comprometa pasivamente con su labor para no tener que experimentar el estrés que ocasiona conseguir un nuevo empleo en un entorno cada vez más competitivo donde las oportunidades son reducidas y aún más si las empresas prefieren un recurso humano cada vez más joven.

Es importante buscar un lugar de trabajo libre de peligro y un ambiente seguro, así evitar ocasionar la muerte o un daño físico de los trabajadores. Es primordial

obedecer las normas de salud y seguridad establecidas por la organización donde se labora; evitando cualquier tipo de inconvenientes en la organización y sobre todo proteger nuestra vida. Los estándares de seguridad tienen que ver con la higiene y la orden tanto en la casa como en el trabajo, para poder cuidar la salud de los trabajadores para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

1.3.5.3. Compromiso Normativo

Meyer y Allen, 1991, citado por Newstrom (2011) afirma que:

Es entendido como la disposición del trabajador de no abandonar la empresa, porque bajo su percepción siente que está haciendo lo correcto. Este tipo de compromiso se demuestra cuando la persona siente que está en deuda con la empresa porque esta le ha brindado la oportunidad o alguna recompensa que es importante para él (p. 221).

Por ello, el individuo se encuentra ligado a la empresa pues le debe reciprocidad y el no hacerlo le generaría sentimientos de culpabilidad. Significa permanecer en la organización porque se debe.

1.3.5.3.1. Percepción de dependencia

Meyer y Allen, 1991, citado por Newstrom (2011) afirma que:

Correspondiente al nivel de predisposición que tiene el individuo hacia la dependencia de la organización influenciada por los referentes familiares y culturales. Si el padre del individuo anteriormente fue empleado de dicha organización o si generalmente su entorno le insiste en seguir siendo leal a tal organización es muy probable que el individuo desarrolle un fuerte compromiso normativo y por ende desarrolle dependencia hacia la empresa (p. 221).

1.3.5.3.2. Sentimiento de responsabilidad

Hace referencia al trabajo que han realizado en la organización y que consideran que no seguir desempeñándolo afectaría en cierta medida a la empresa y consecuentemente les generaría un sentimiento de culpabilidad (Meyer y Allen, 1991, citado por Newstrom, 2011, p. 221).

1.3.5.2.3. Reciprocidad hacia la empresa

Marín, Melgar y Castaño (1989) aduce que hace referencia al sentido moral de retribución que experimenta la persona, pues si ha recibido determinadas prestaciones como capacitaciones o algún tipo de beneficio, percibe que es su deber el compensar a la organización de cierto modo, por lo cual se compromete con la realización de las tareas delegadas por su empleador y en algunos casos mediante esfuerzos extras. Refieren que la reciprocidad es la relación mutua de dar y recibir entre el trabajador y su organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre clima el organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional y el compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017?
2. ¿De qué manera se relaciona la realización individual y el compromiso Afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017?
3. ¿Qué relación existe entre las relaciones sociales y el compromiso Continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación es conveniente por que se determinara la relación entre el clima organización y el compromiso laboral, aportando datos importantes a las organizaciones ideas e información relevante sobre estos dos variables de investigación.

Por otro lado ayudara a las organizaciones a mejorar aspectos importantes en cuanto al clima laboral que presenten los trabajadores, debido a que los resultados obtenidos de la investigación servirán como evidencia para la empresa e identificar las debilidades o dificultades que la organización presenta.

Desde la perspectiva teórica, los resultados servirán como referencia a otros estudios, a empresarios, estudiantes universitarios e investigadores que siempre realizan estudios en empresas privadas para ampliar conocimientos y buscan saber sobre la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de huari - Áncash en el año 2017.

La investigación tiene implicaciones practicas porque permitirá en el futuro plantear alternativas de solución a futuro con la realidad, apoyándose en las fortalezas que brindan las empresas y se utilizara métodos de análisis y recolección de datos para analizar y luego brindar información a la empresa para mejorar el clima organizacional en relación al compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de huari - Áncash en el año 2017.

Socialmente, este estudio contribuye que la empresa determine la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA, esta investigación brindará muchos beneficios a toda la empresa, lo cual permitirá saber en qué situación se encuentra el clima organizacional en relación al compromiso laboral y contribuirá de manera sustancial para que la empresa logre con éxito sus metas aspiradas, por lo tanto es relevante contar con trabajadores eficientes y de calidad que se identifiquen con la empresa.

1.6. Hipótesis

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

1. Relacionar la estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

2. Establecer la relación entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.
3. Identificar la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017

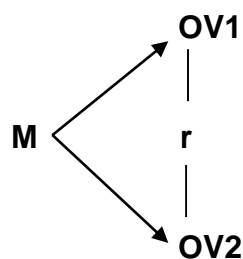
II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicativa, con enfoque cuantitativo y nivel de investigación correlacional, tipo de diseño no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Este diseño implica realizar la observación de las variables de estudio, desde una mirada objetiva, recogiendo información intacta, tal como se presentan en su contexto natural para analizarlo con posterioridad. (p.149)

El diseño de investigación es **correlacional**, mediante la cual se recopiló información de ambas variables buscando determinar si existe relación entre clima organizacional y compromiso laboral.



M: Chulsa S.R.L.

OV1: Clima Organizacional

OV2: Compromiso Laboral

r: Relación

2.2. Variables y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X = CLIMA ORGANIZACIONAL	Montalván (1999) menciona que: “al ambiente humano que prevalece en el ámbito laboral, es la comunicación, la integración, la aceptación, la tolerancia, el reconocimiento y fundamentalmente el respeto al espacio vital de cada persona”. (p.59)	El clima organizacional constituye la apreciación valorativa del trabajador y los procesos que se llevan a cabo dentro de ella, se medirá la relación a través de la estructura organizacional, la realización personal y las relaciones sociales.	X1: Estructura Organizacional	X1-1: Supervisión	Ordinal
				X1-2: Responsabilidades definidas	
				X1-3: Reglas y procedimientos establecidos	
			X2: Realización personal	X2-1: Trabajo desafiante	
				X2-2: Autonomía en la ejecución de labores	
				X2-3: Expectativas de compensación	
				X2-4: Incentivos y reconocimientos	
				X2-5: Oportunidades de crecimiento	
				X2-6: Entorno físico	
			X3: Relaciones Sociales	X3-1: Trabajo en equipo	
				X3-2: Valores compartidos	
				X3-3: Manejo de conflictos	

Y = COMPROMISO LABORAL	Robbins y Coulter (2010) lo definen como: “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización”. (p.287)	Es la vinculación afectiva que tiene un trabajador con la empresa, de forma que desea participar activamente en ella producto de su identificación con ésta. Se medirá la relación a través de compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.	Y1: Compromiso Afectivo	Y1-1: Inclinação afectiva hacia el grupo laboral	Ordinal
				Y1-2: Concordancia de metas individuales	
				Y1-3: Orgullo de pertenencia	
				Y1-4: Experiencia en el trabajo	
				Y1-5: Involucramiento en el trabajo	
			Y2: Compromiso Continuo	Y2-1: Inversión realizada	
				Y2-2: Intención de abandonar la organización	
				Y2-3: Falta de alternativas	
				Y2-4: Inseguridad laboral	
			Y3: Compromiso Normativo	Y3-1: Percepción de dependencia	
				Y3-2: Sentimiento de responsabilidad	
				Y3-3: Reciprocidad hacia la empresa	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población Censal

La población está conformada por 36 trabajadores pertenecientes a la empresa Chulsa S.R.L. en la provincia de Huari - Áncash, por lo cual se considera una población finita, donde la muestra será también de 36 trabajadores y se hará uso del muestreo no probabilístico y por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Encuesta</p> <p>La técnica empleada fue la encuesta que es un procedimiento para recopilar información en una población concreta. Es una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta, a la que se realiza una consulta para conocer determinadas fenómenos ligados a la investigación realizada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Cuestionario</p> <p>El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos. Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Se usó el siguiente cuestionario:</p> <p>Cuestionario de Clima Organizacional y Compromiso Laboral validado por expertos</p>

2.4.1. Escala de medición:

Escala ordinal para ambas variables en estudio, pues se establece niveles en cuanto al clima organizacional fue adecuado, regular, inadecuado. De igual manera para compromiso laboral fue alto, regular y bajo.

Niveles de puntuación de las variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Clima Organizacional	Cuestionario sobre Clima Organizacional	16	64	Mala	16-32
				Regular	33-48
				Buena	49-64
Compromiso Laboral	Cuestionario sobre Compromiso Laboral	16	64	Bajo	16-32
				Regular	33-48
				Alto	49-64

Fuente. Elaboración propia

2.4.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

2.4.1.1. Validación

Se realizó a través de un juicio de experto, tres profesionales especializados en el tema de investigación de clima organizacional y compromiso laboral

2.4.1.2. Confiabilidad

En la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos de investigación se aplicó las siguientes técnicas: alfa de Cronbach y Chi-Cuadrado.

2.4.1.2.1. Alpha de Cronbach

Se calculó así:

K	: Número de ítems.	= 36
S^2	: Varianza de la suma de los ítems.	= 20.1
S_r^2	: Varianza de la suma de los ítems.	= 111.89
α	: Coeficiente de Alfa de Cronbach	= ?

$$\alpha = \frac{32}{32 - 1} \left[1 - \frac{20.01}{111.89} \right]$$

$$\alpha = 0.85$$

El resultado de la confiabilidad de esta investigación fue 0.85 valor que significa que el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se consideró por ser una investigación correlacional.

2.5.1. Estadísticas descriptivas. Se representó visualmente un conjunto de datos que corresponden a una situación de interés, se utilizó los siguientes estadísticos:

1. **Distribución de frecuencias:** se mostró la información de forma tabulada, detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo.
2. **Gráficos:** para hacer más vistosos, atractivos e interactiva la información recolectada se presentó en gráficos, cuyo análisis se presentó ajunto a estos.

2.5.2. Estadísticos inferenciales:

1. Prueba de hipótesis Chi cuadrado:

Prueba no paramétrica que sirvió para comprobar el efecto de las variables a través de los resultados de la encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 318).

Se utilizó software especializado para el tratamiento de los datos. Luego de la compilación de una base de datos con la información de la encuesta se procedió a su análisis y presentación. Los programas estadísticos utilizados fueron: IBM SPSS Statistics 22 y Microsoft Office Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

La información que se recopiló se respetará los principios de originalidad, veracidad y confiabilidad, pues las fuentes de las cuales proceden que son verdaderas y no están manipuladas o coaccionadas a fin de lograr resultados adulterados o diferentes a los reales.

Del mismo modo, se precisa que los datos obtenidos son usados exclusivamente con fines académicos y de investigación, por lo cual será de carácter confidencial y no será permitido hacer usos de ellos para propósitos diferentes a la investigación.

Antes de la recolección de datos se solicitó formalmente los permisos necesarios a la administración de la empresa para no tener inconvenientes durante la aplicación de los instrumentos de medición establecidos. Del mismo modo, se explicará con el mayor detalle posible a cada miembro de la empresa sobre su forma de participación en la investigación, y que se mantendrá en el anonimato su identidad así como la información que proporciona

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tratamiento del resultado

Se aplicó el cuestionario de clima organizacional y compromiso laboral a los 36 trabajadores en la provincia de Huari-Ancash, el día Jueves 14 de setiembre del año 2017, con la finalidad de evitar información sesgada que pudiera afectar los resultados de la investigación, se procedió aplicar el cuestionario de clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash en el año 2017, en la comunidad Santa Cruz hora exacta 11:00, en la misma hora a todo los trabajadores, con el fin de evitar que los encuestados puedan influir en las respuestas de quienes todavía no la contestaban.

El desarrollo de levantamiento de información, se decidió la hora exacta y el gerente general reunió a todo los trabajadores para encuestar y luego retomaron a sus actividades laborales.

Posterior a ello se realizó la tabulación respectiva, luego ser procesado a través del programa Excel para hallar los rangos correspondientes para cada variable y dimensión y luego se procesó en el sistema IBM SPSS Statistics 22, el cruce de variables y dimensiones según el objetivo general y específico con sus figuras correspondientes.

Posteriormente se halló el chi - cuadrado para comprobar la hipótesis y finalmente se realizó individualmente los resultados de cada variable y dimensiones con sus figuras correspondientes.

3.2. Resultado según los objetivos de estudio

3.2.1. Resultado respecto al objetivo general

Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

Tabla 1

Clima organizacional y compromiso laboral

			Compromiso laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Inadecuado	Recuento	3	2	0	5
		% del total	8,3%	5,6%	0,0%	13,9%
	Regular	Recuento	1	4	7	12
		% del total	2,8%	11,1%	19,4%	33,3%
	Adecuado	Recuento	1	5	13	19
		% del total	2,8%	13,9%	36,1%	52,8%
Total	Recuento		5	11	20	36
	% del total		13,9%	30,6%	55,6%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

En la tabla 1, de los resultados mostrado se evidencia que existe con 36.1% de clima organizacional está en un nivel adecuado y mientras el compromiso laboral está en un nivel alto, se determinó que si existe relación significativa entre del clima organizacional en el compromiso laboral.

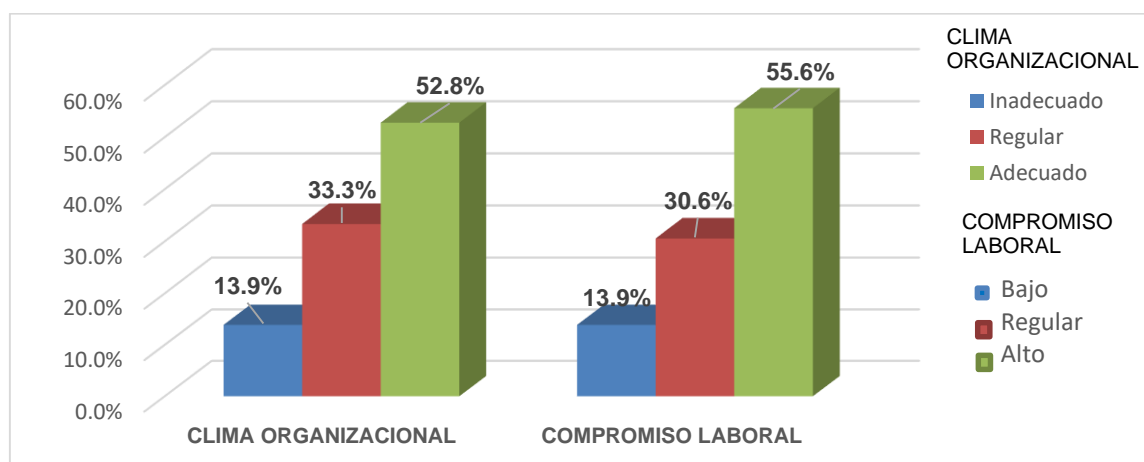


Figura 1

Tabla 2*Prueba de hipótesis*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,588 ^a	4	,013
Razón de verosimilitud	12,196	4	,016
Asociación lineal por lineal	8,453	1	,004
N de casos válidos	36		

Fuente: Elaboración propia considerando la base de datos del 2017

Tenemos:

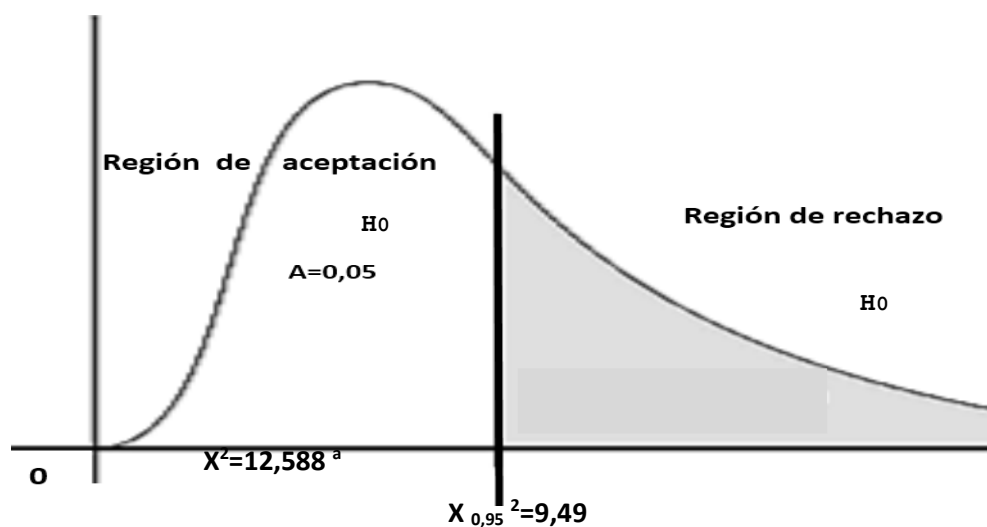
Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Analizando en la tabla de distribución de X^2 , con 4 grados de libertad (gl) y $\alpha = 0.05$.

Tenemos que el valor de x^2 crítico es 9.488.

Por lo tanto el resultado de la prueba de Chi-cuadrado fue $12,588 > 9.488$, con una significancia de 0.013 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05, por lo tanto existe relación significativa y se acepta la hipótesis de investigación “existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017”.

**Figura 2**

3.2.2. Resultado respecto a los objetivos específicos

Objetivo específico 1: Relacionar la estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017

Tabla 3

Estructura organizacional y compromiso normativo

			Compromiso Normativo			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Estructura Organizacional	Inadecuado	Recuento	2	1	3	6
		% del total	5,6%	2,8%	8,3%	16,7%
	Regular	Recuento	1	5	7	13
		% del total	2,8%	13,9%	19,4%	36,1%
	Adecuado	Recuento	3	5	9	17
		% del total	8,3%	13,9%	25,0%	47,2%
Total	Recuento		6	11	19	36
	% del total		16,7%	30,6%	52,8%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

En la tabla 3, de los resultados mostrados se evidencia que existe con un 25.0% de estructura organizacional se encuentra en un nivel adecuado y así mismo el compromiso normativo se encuentra en un nivel alto, lo que significa que si existe relación positiva de la estructura organizacional en el compromiso normativo.

De los resultados, se puede observar que la estructura organizacional en la empresa CHULSA S.R.L, está en un nivel adecuado ya que existe supervisión con apoyo, de igual modo la supervisión propicia un ambiente de confianza, existe confianza para encomendar responsabilidad, la responsabilidad son importante en el trabajo y finalmente las reglas y procedimientos facilitan el cumplimiento del desempeño. Mientras el compromiso normativo está en un nivel alto, ya que el entorno social incide en la permanencia de los trabajadores, de igual modo existe mayor conveniencia en renunciar, así mismo están con deuda en la empresa y finalmente tienen lealtad pertinente hacia la empresa.

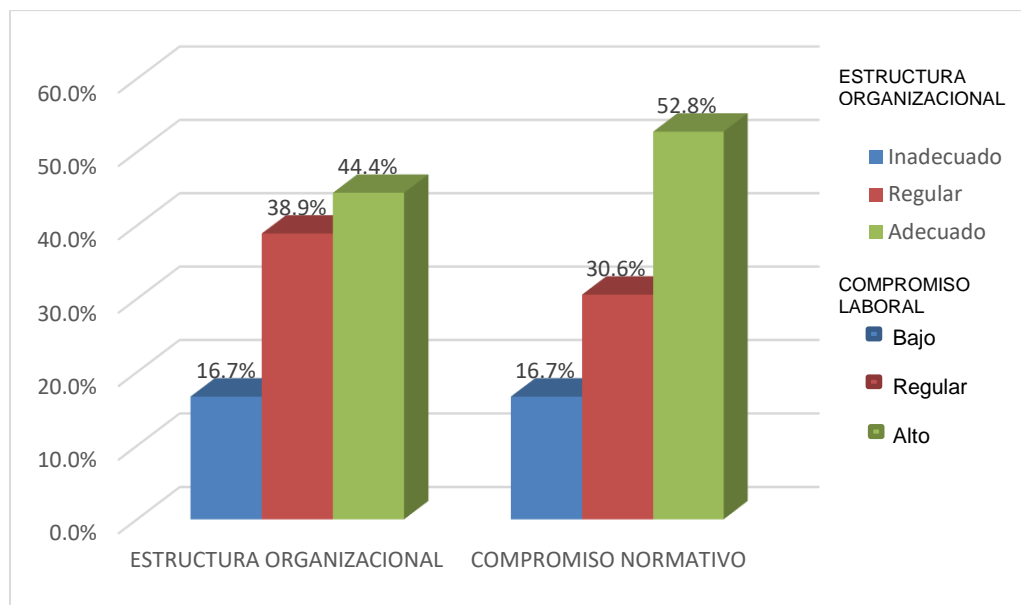


Figura 3

Objetivo Específico 2: Establecer la relación entre la realización personal y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

Tabla 4

Realización personal y compromiso afectivo

			Compromiso afectivo			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Realización Personal	Inadecuado	Recuento	4	1	0	5
		% del total	11,1%	2,8%	0,0%	13,9%
	Regular	Recuento	2	3	6	11
		% del total	5,6%	8,3%	16,7%	30,6%
	Adecuado	Recuento	2	4	14	20
		% del total	5,6%	11,1%	38,9%	55,6%
Total	Recuento		8	8	20	36
	% del total		22,2%	22,2%	55,6%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

En la tabla 4, de los resultados mostrados se evidencia que existe con un 38.9% la realización personal se ubica en un nivel adecuado y así mismo el compromiso afectivo se ubica en un nivel alto. Por lo tanto, se establece relación significativa

entre la realización personal en el compromiso afectivo en la empresa CHULSA S.R.L.

De los resultados, se puede observar que la realización personal en la empresa CHULSA S.R.L, está en un nivel adecuado, ya que existe un trabajo desafiante al logro de los objetivos, decisiones autónomas con responsabilidad, la compensación coherente al trabajo, la remuneraciones atractivas, reconocimiento constante al trabajador, así mismo oportunidades equitativas y finalmente las herramientas e implementos de seguridad son apropiados. Por otro lado, el compromiso afectivo está en un nivel alto, ya que existe vínculo emocional con la empresa, las metas individuales está ligado al trabajo, así mismo el compromiso permanente en el trabajo, un ambiente laboral agradable, el trabajo es la parte central en sus vidas y mayor compromiso con el éxito de la empresa.

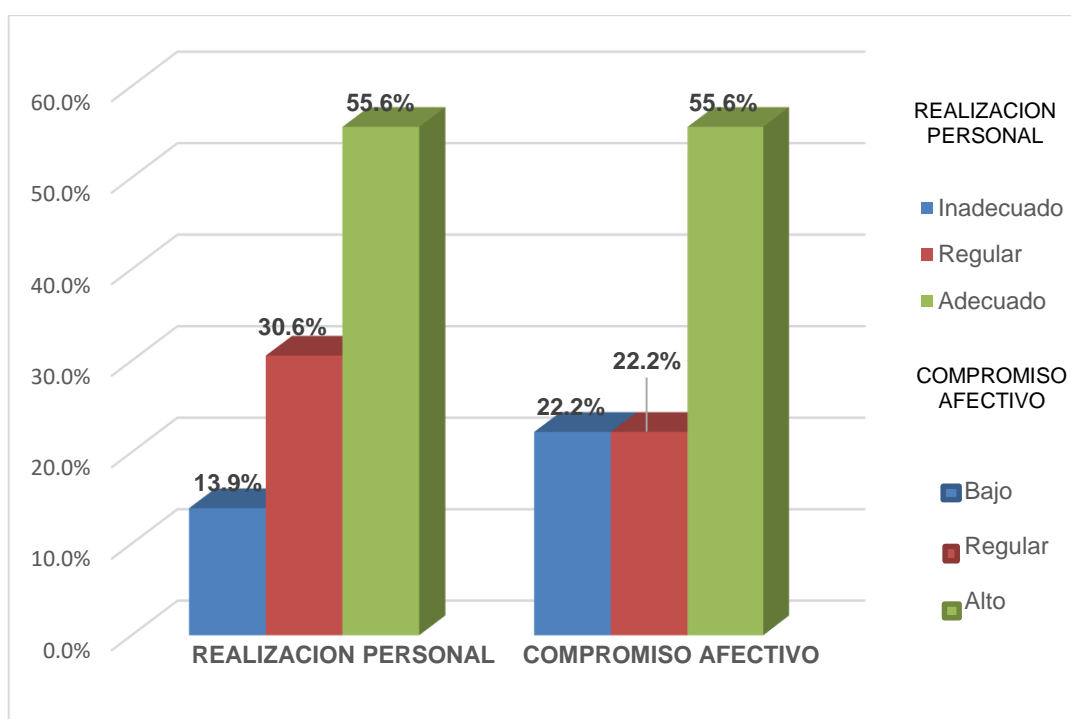


Figura 4

Objetivo específico 3. Identificar la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

Tabla 5

Relaciones sociales y compromiso continuo

			Compromiso Continuo			
			Bajo	Regular	Alto	
Relaciones Sociales	Inadecuado	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	8,3%	5,6%	13,9%
	Regular	Recuento	4	0	8	12
		% del total	11,1%	0,0%	22,2%	33,3%
	Adecuado	Recuento	1	8	10	19
		% del total	2,8%	22,2%	27,8%	52,8%
Total	Recuento		5	11	20	36
	% del total		13,9%	30,6%	55,6%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

En la tabla 5, de los resultados mostrados se evidencia que existe con un 27.8% que las relaciones sociales se encuentra en un nivel adecuado y así mismo el compromiso continuo se encuentra en un nivel alto, se identificó la relación entre relaciones sociales en el compromiso continuo.

De los resultados, se puede observar que las relaciones sociales en la empresa CHULSA S.R.L, está en un nivel adecuado, ya que existen esfuerzos para solución de problemas, se fomenta confianza donde interioricen los valores, se predomina un ambiente fraterno y amigable y finalmente existe solución de conflictos con apoyo. Por otro lado, el compromiso continuo se encuentra en un nivel alto, ya que existe mayor esfuerzo en la empresa, existe cambios si decide abandonar la empresa, así mismo la posibilidad de dejar la empresa por mayor remuneración, mayor posibilidad de conseguir otro empleo, opciones laborales favorables y finalmente existe seguridad laboral eficiente en la empresa CHULSA.

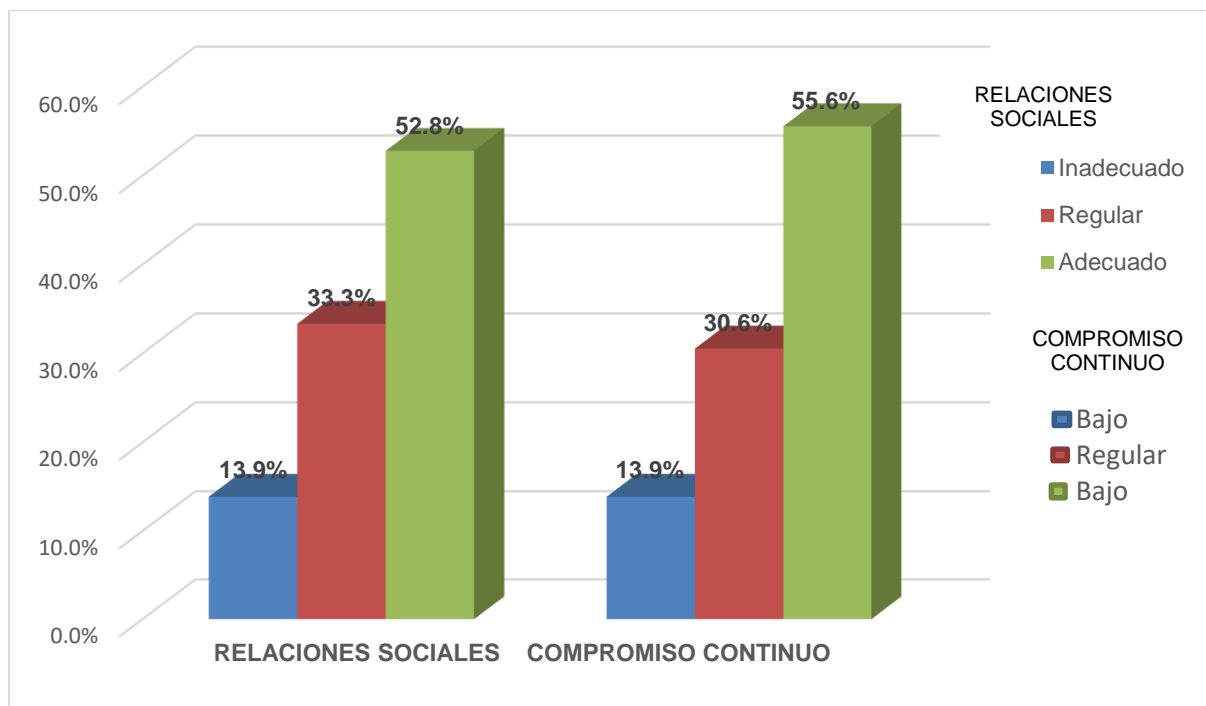


Figura 5

3.3. Resultado descriptivos

Tabla 6

Genero de los trabajadores de la empresa CHULSA en la Provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	2	5.6
Masculino	34	94.4
Total	36	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el 94.4% de los trabajadores son masculino y el 5.4% de los trabajadores es femenino.

De los resultados se puede observar que el gran porcentaje son de género masculino ya que el trabajo realizado en la empresa CHULSA es arduo.

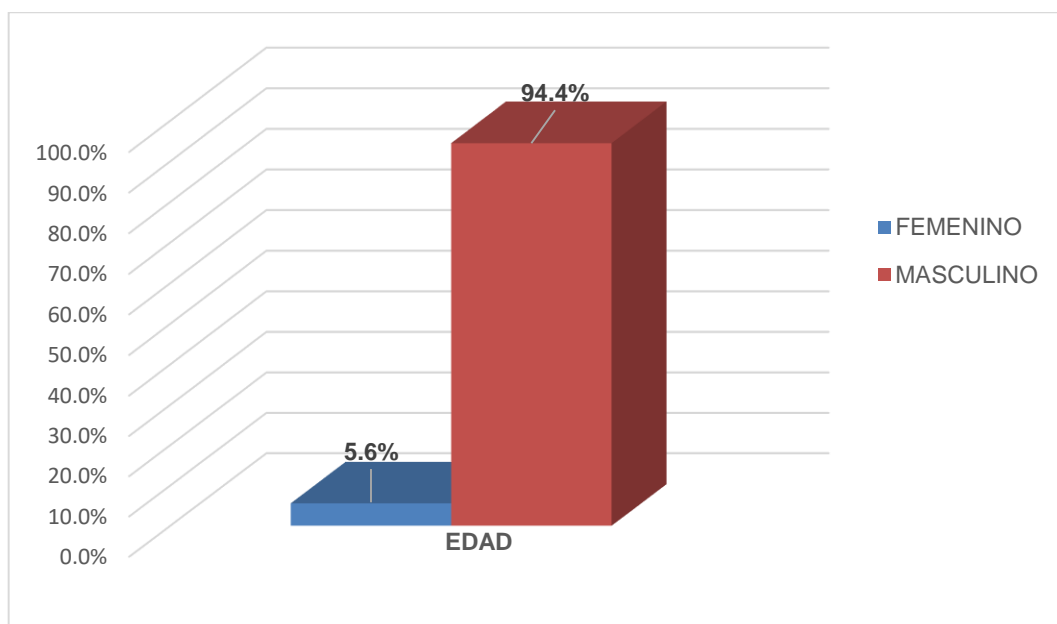


Figura 6

Tabla 7

Edad de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
20-25	10	27.8
26-30	11	30.6
31-35	7	19.4
36-40	8	22.2
Total	36	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el 30,6% de los trabajadores están en el rango de edad de 26-30, el 27.8% de los trabajadores están en el rango de edad de 10-25, el 22,2% de los trabajadores están en el rango 36-40 y finalmente el 19,4% de los trabajadores están en el rango de edad de 31-35.

De los resultados se percibe que el gran porcentaje de los trabajadores se encuentran en el rango de 26-30 años, ya que los de esta edad son más activos.

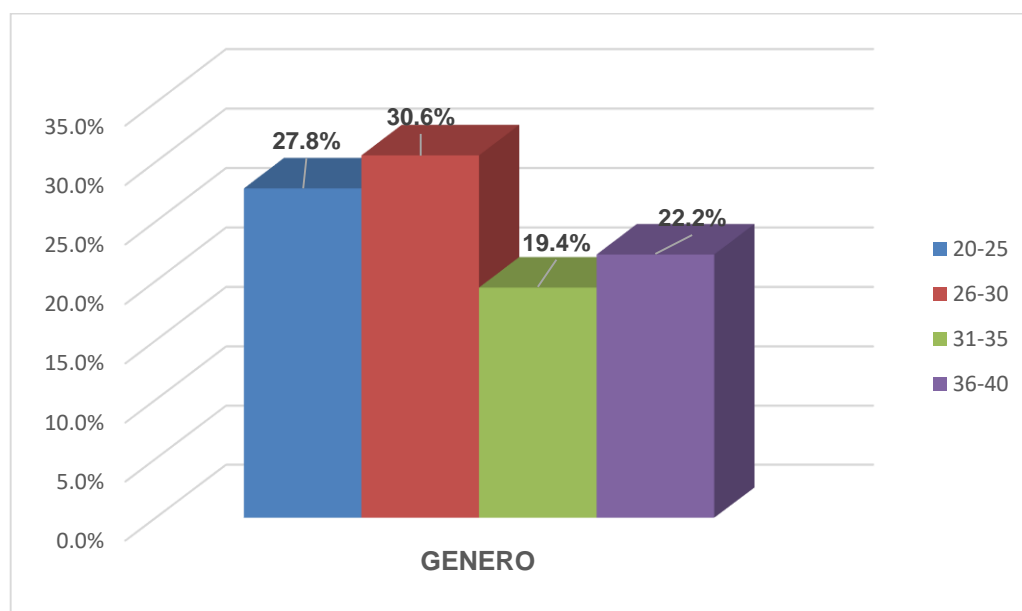


Figura 7

Tabla 8

Grado de instrucción de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	2,8
Secundaria	27	75,0
Técnico	2	5,6
Universitario	6	17,0
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el 75,0% de los trabajadores están con el grado de instrucción secundaria, 17,0%, esta con el grado de instrucción Universitario, 5,6% son técnicos y finalmente 2,8% tiene el grado de instrucción primaria.

Del resultado, se puede observar que el 75,0% de los trabajadores están con el grado de instrucción secundaria, son jóvenes que buscan tener oportunidades en el ámbito laboral.

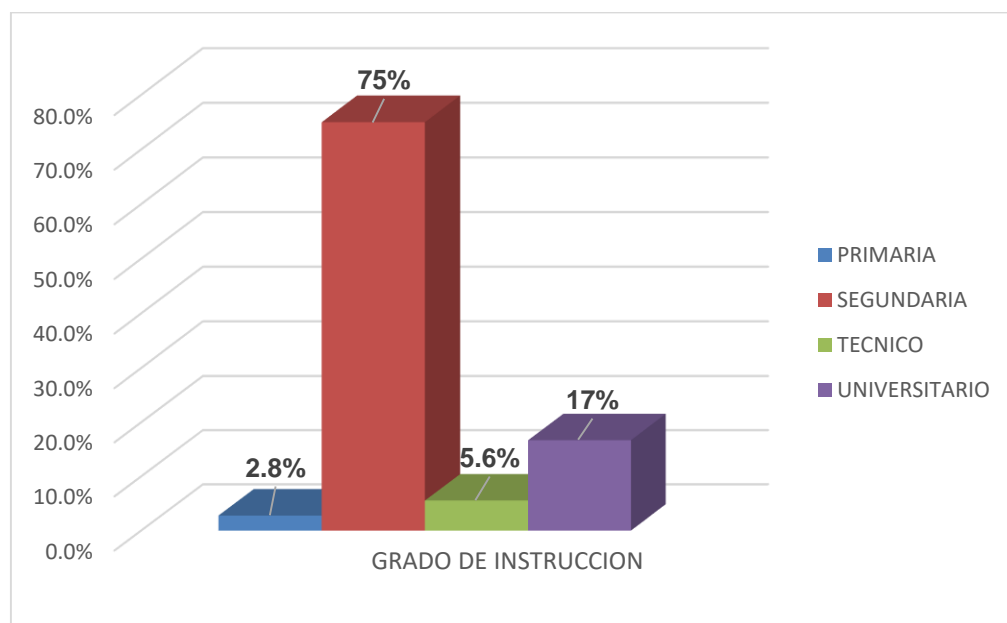
**Figura 8**

Tabla 9

Clima organizacional en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	5	13,9
Regular	12	33,3
Adecuado	19	52,8
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

El 100% de los encuestados, el clima organizacional en la empresa CHULSA se ubica en un nivel adecuado con un 52.8%, mientras el nivel regular obtiene un 33.3% y finalmente el nivel inadecuado con un 13.9%.

Del resultado, se puede observar que el clima organizacional se encuentra en un nivel adecuado con un porcentaje mayor de 52.8%, ya que existe una estructura organizacional, así como la realización personal y finalmente las relaciones sociales.

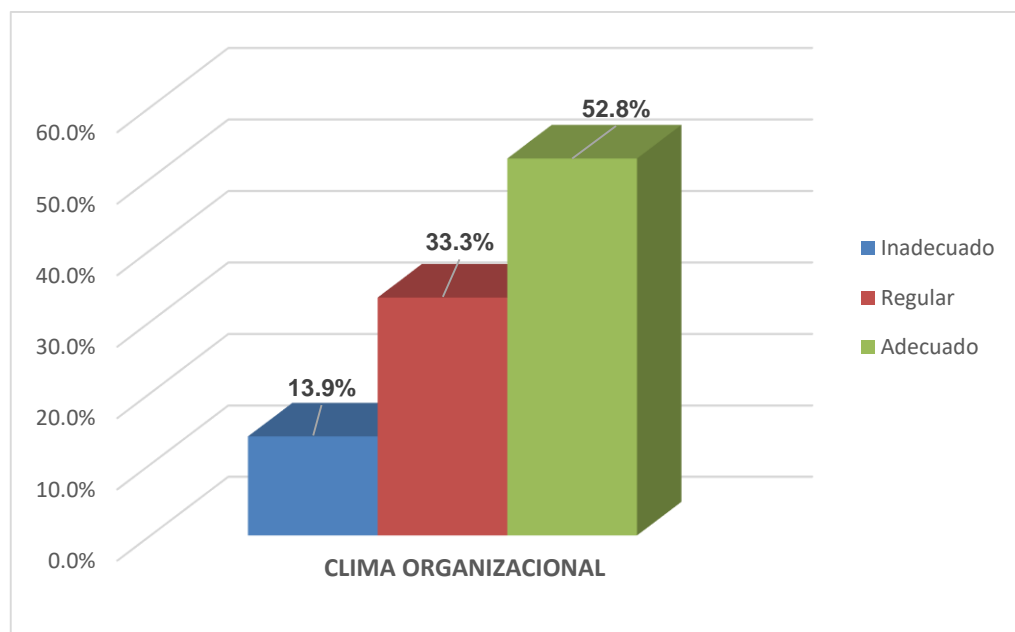


Figura 9

Tabla 10

Estructura organizacional en los trabajadores de la empresa CHULSA en la Provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	16,7
Regular	13	36,1
Adecuado	17	47,2
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, la estructura organizacional en la empresa CHULSA se ubica en un nivel adecuado con un 47.2%, mientras el nivel regular el 36.1% y finalmente el nivel inadecuado con un 16.7%.

Del resultado, se puede observar que la estructura organizacional se encuentra en un nivel adecuado con un porcentaje mayor de 52.8%, porque existe supervisión constante, así mismo supervisión con apoyo, de igual modo la supervisión propicia un ambiente de confianza, existe confianza para encomendar responsabilidad, las responsabilidades son importantes en el trabajo y finalmente las reglas y procedimientos facilitan el cumplimiento del desempeño.

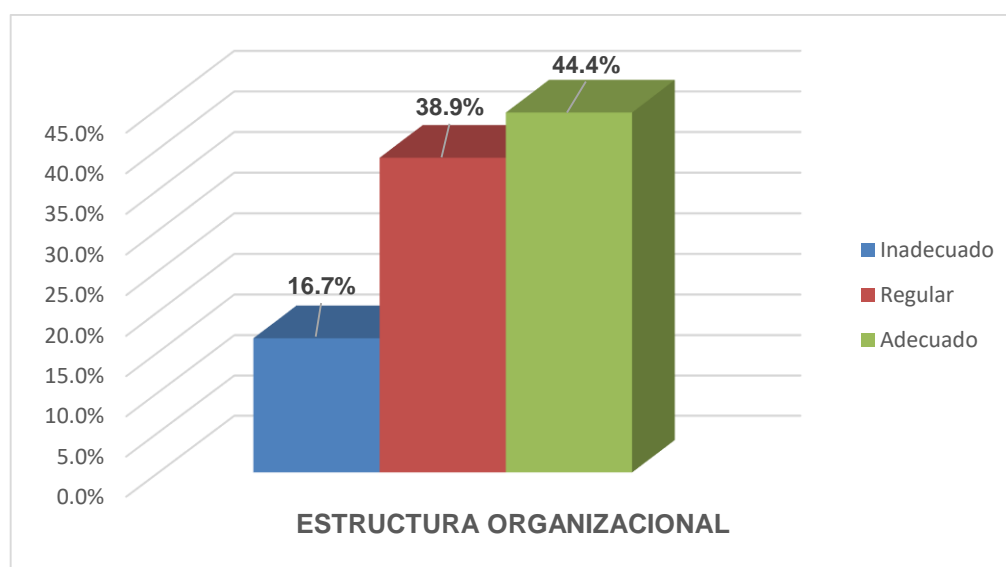


Figura 10

Tabla 11

Realización personal en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	11,1
Regular	11	30,6
Adecuado	21	58,3
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, la realización personal en la empresa CHULSA se ubica en un nivel adecuado con un 58.3%, mientras el nivel regular con un 30.6% y finalmente el nivel inadecuado con un 11.1%.

Del resultado, se puede percibir en cuanto la realización personal se encuentra en un nivel adecuado con un porcentaje mayor de 58.3%, porque el trabajo desafiante al logro de los objetivos, decisiones autónomas con responsabilidad, la compensación coherente al trabajo, la remuneraciones atractivas, reconocimiento constante al trabajador, así mismo oportunidades equitativas y finalmente las herramientas e implementos de seguridad son apropiados.

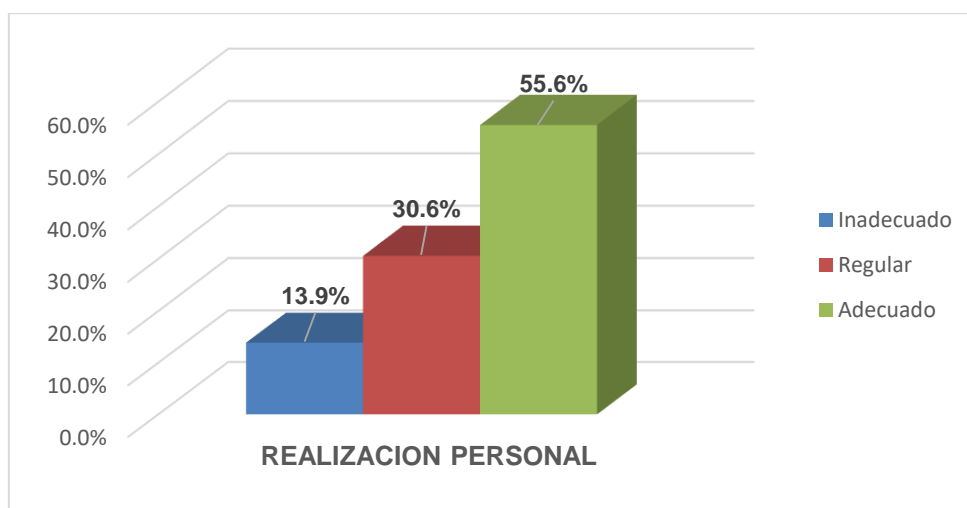


Figura 11

Tabla 12

Relaciones sociales en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	5	13,9
Regular	12	33,3
Adecuado	19	52,8
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, las relaciones sociales en la empresa CHULSA se ubica en un nivel adecuado con un 52.8%, mientras el nivel regular con un 33.3% y finalmente el nivel inadecuado con un 13.9%.

Del resultado, se puede observar que las relaciones sociales se encuentran en un nivel adecuado con un porcentaje mayor de 52.8%, porque existen esfuerzos para solución de problemas, se fomenta confianza donde interioricen los valores, se predomina un ambiente fraterno y amigable y finalmente existe solución de conflictos con apoyo

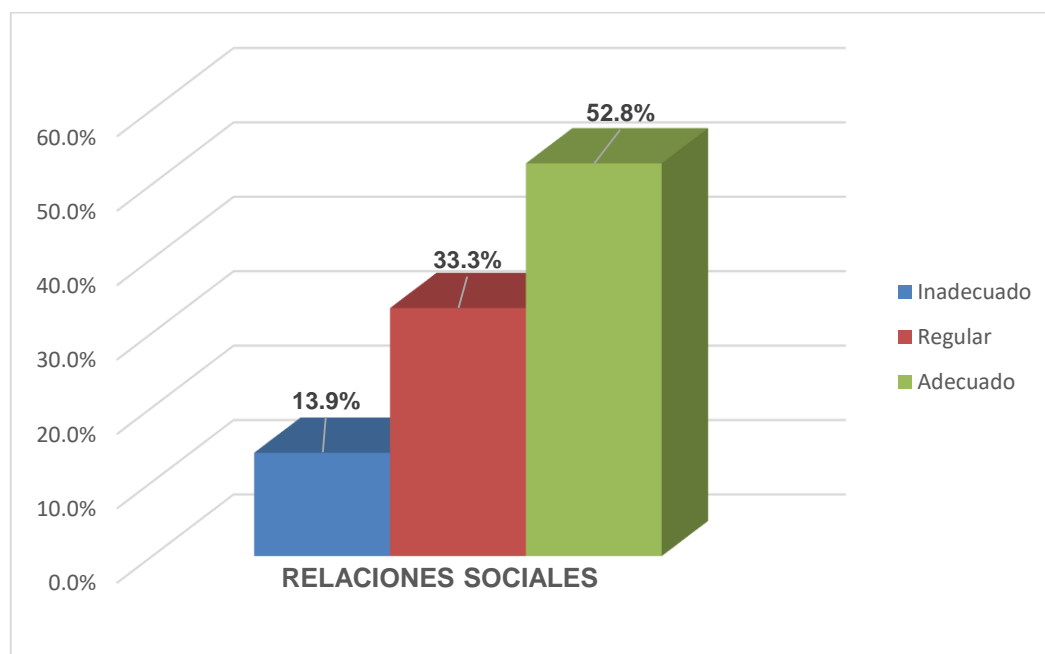


Figura 12

Tabla 13

Compromiso laboral en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13,9
Regular	11	30,6
Alto	20	55,6
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el compromiso laboral en la empresa CHULSA se ubica en un nivel alto con un 55.6%, mientras el nivel regular con un 30.6 y finalmente el nivel bajo con un 13,9%.

Del resultado, se puede observar que el compromiso laboral se encuentra en un nivel alto con un mayor porcentaje de 55.6%, porque existe el compromiso afectivo, compromiso continuo y finalmente el compromiso normativo.

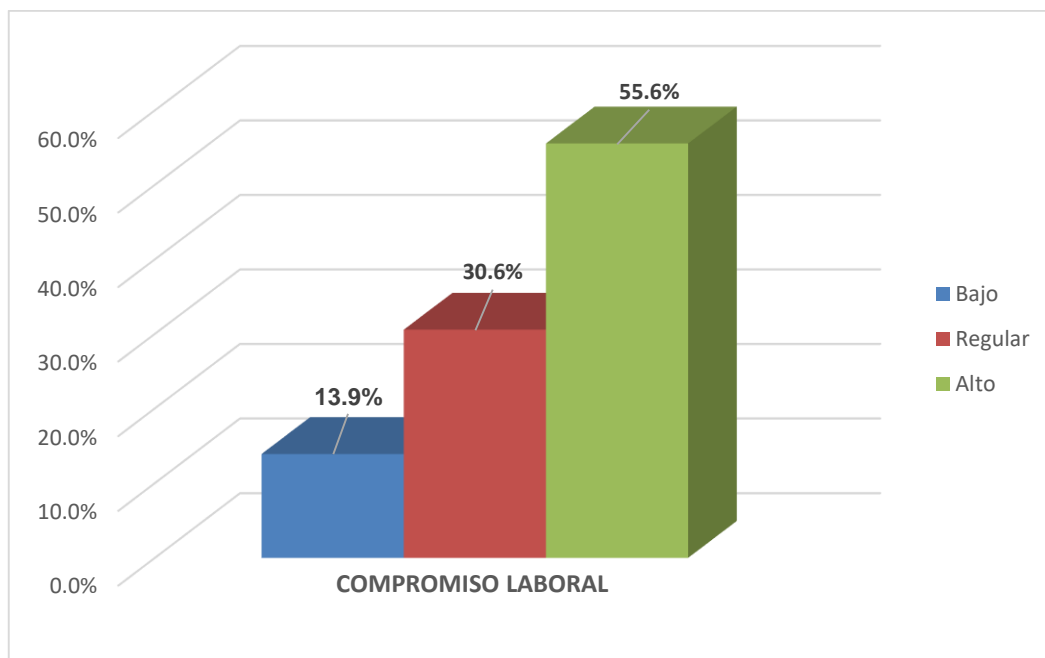


Figura 13

Tabla 14

Compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	22,2
Regular	8	22,2
Alto	20	55,6
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el compromiso afectivo en la empresa CHULSA se ubica en un nivel alto con un 55,6%, mientras el nivel regular con un 22,2% y finalmente el nivel bajo con 22,2%.

Del resultado, se puede observar que el compromiso afectivo se encuentra en un nivel alto con un porcentaje mayor de 55.6%, porque existe un vínculo emocional con la empresa, las metas individuales está ligado al trabajo, así mismo el compromiso permanente en el trabajo, un ambiente laboral agradable, el trabajo es la parte central en sus vidas y mayor compromiso con el éxito de la empresa.

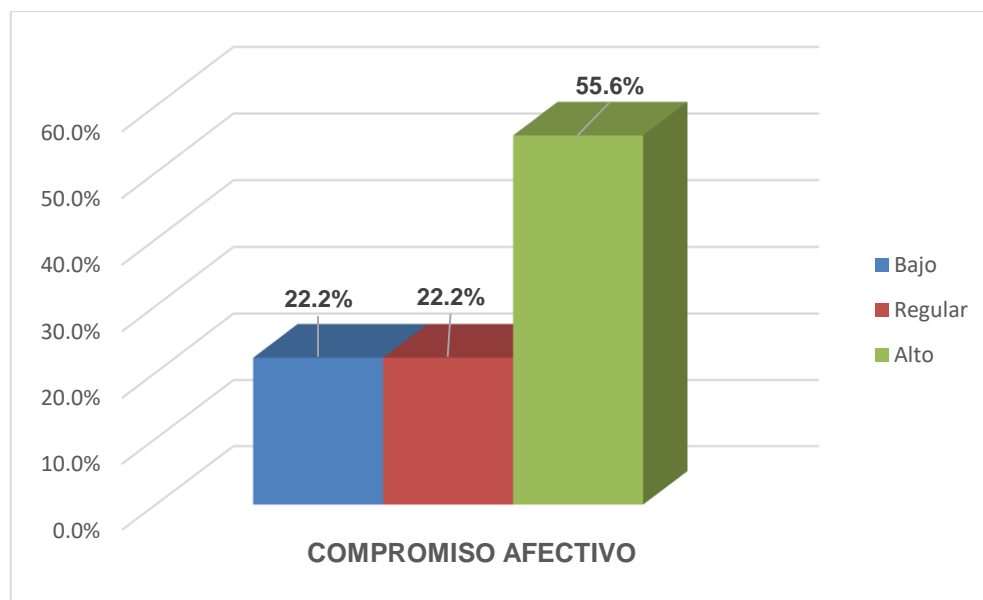


Figura 14

Tabla 14

Compromiso continuo en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13,9
Regular	11	30,6
Alto	20	55,6
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el compromiso continuo en la empresa CHULSA se ubica en un nivel alto con un 55.6%, mientras el nivel regular con un 30,6% y finalmente el nivel bajo con un 13.9%.

Del resultado, se puede observar que el compromiso continuo se encuentra en un nivel alto con un porcentaje mayor de 55.6% porque existe mayor esfuerzo en la empresa, existe cambios si decide abandonar la empresa, así mismo la posibilidad de dejar la empresa por mayor remuneración, mayor posibilidad de conseguir otro empleo, opciones laborales favorables y finalmente existe seguridad laboral eficiente en la empresa CHULSA.

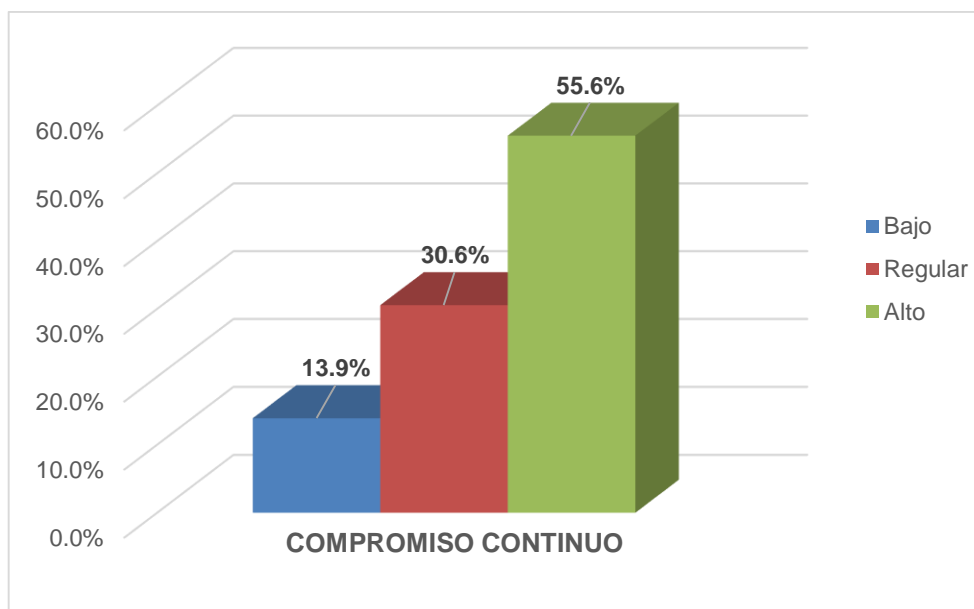


Figura 14

Tabla 15

Compromiso normativo en los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari – Áncash-2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	16,7
Regular	11	30,6
Alto	19	52,8
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L-setiembre-2017

Del 100% de los encuestados, el compromiso normativo en la empresa CHULSA se ubica en un nivel alto con un 52.8%, mientras el nivel regular con un 30.6% y finalmente el nivel bajo con un 16.7%.

Del resultado, se puede observar que el compromiso normativo se encuentra en un nivel alto con un porcentaje mayor de 52,8%, porque el entorno social incide en la permanencia de los trabajadores, de igual modo existe mayor conveniencia en renunciar, así mismo están con deuda en la empresa y finalmente tienen lealtad pertinente hacia la empresa.

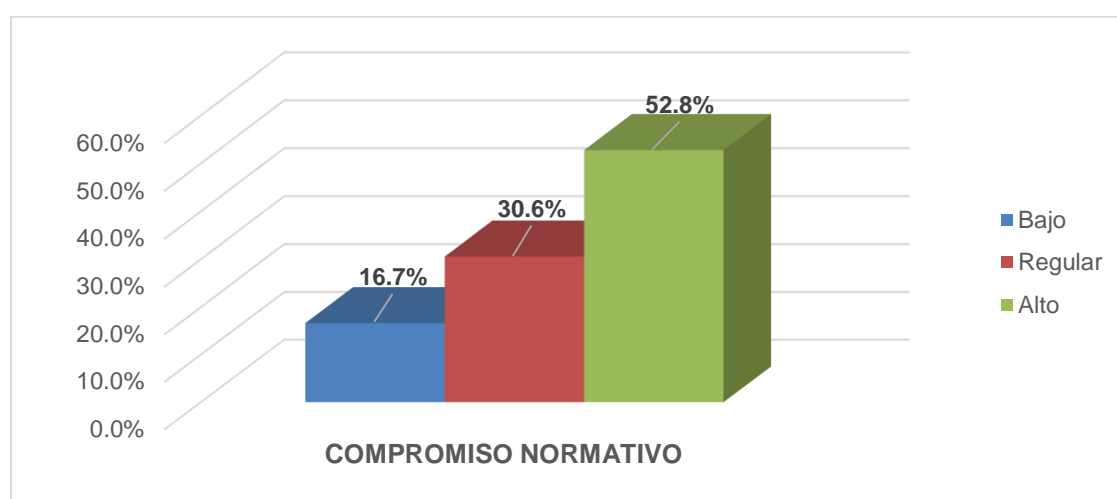


Figura 15

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la investigación desarrollada, el objetivo principal es determinar si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017, se realizó la prueba de Chi-Cuadrado arrojando un resultado de $12,588 > 9.488$, con una significancia de 0.013 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05, lo que significa que existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral y se acepta la hipótesis investigación “existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017”.

Esto se puede comparar con la investigación de Urcia (2016) con su tesis titulada “influencia de clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2015)”, donde su objetivo general fue determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, la validez obtenida por el método de chi-cuadrado donde (p) es 0.016. Concluye; la relación entre las variables es estadísticamente significativa y se acepta que el clima laboral influye de manera significativa en el compromiso organizacional.

De igual manera podemos corroborar con Regalado (2015) en sus tesis titulada “clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de vizcarra y asociados”; concluye que los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que se logró determinar que existe una influencia positiva en relación a la calidad del clima organizacional y reconocimiento laboral sobre el compromiso laboral auto percibido por los empleados.

De la misma forma la presente investigación se corrobora con el estudio de López (2016) en su tesis titulada “Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco-Trujillo-2016” concluye que existe correlación directa positiva pero a la vez muy débil entre Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.124 con un nivel de significancia de 0.225, lo que significa que mientras sea más fuerte el Compromiso laboral los trabajadores estarán más satisfechos. También se corrobora la presente investigación. Según Obreque (2015) en su tesis titulada “clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad”, concluye que: una vez descrito el Clima organizacional y el compromiso el análisis estadístico dio cuenta de una correlación positiva entre el clima y el compromiso, por lo tanto se puede afirmar que el clima organizacional influye en el compromiso funcionario.

Según Salirrosas (2017) en su tesis “Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II”, donde la hipótesis planteada, existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, según la tabla la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.450 la cual resulta ser altamente significativa. En la tabla 7 podemos observar que p es 0.000 por lo cual es menor que 0.05, donde existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales SAC.; finalmente concluye: existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. De los 137 trabajadores encuestados el 41.1% considera que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 28.6% lo considera a nivel alto.

De igual manera el compromiso organizacional refleja que el 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio, mientras que la menor proporción de 28.6% alcanza un nivel alto de compromiso. Para ambos constructos se tiene una tendencia baja y aunque sus resultados no son buenos ni malos debe considerarse realizar mejoras para enfrentar dichos indicadores.

Estos resultados coinciden con el aporte de Montalván (1999) indica que el clima organizacional es la interrelación que se da entre los compañeros de trabajo de trabajo o personas. También es cierto que el clima responde a todo tipo de circunstancias, no solo relacionarse con las personas, sino es la forma de que un trabajador se sienta conforme en su centro de trabajo, sea leal, y exista un ambiente seguro sin peligros algunos. Por lo cual se puede mencionar que a mayor clima laboral mayor será el compromiso que presenten los colaboradores. También respalda Amorós (2007) con su aporte en el tema de compromiso laboral, menciona el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que él implica y además considera su desempeño como importante para la valoración personal.

Entonces se corrobora con la investigación realizada; se relaciona significativamente entre el clima organizacional y compromiso laboral, por lo que sí existe mayor clima organizacional mayor será el compromiso laboral de los trabajadores donde se desenvuelven adecuadamente en sus actividades laborales

En la tabla 3, estructura organizacional y compromiso normativo, donde el objetivo específico es “relacionar la estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017” se puede evidenciar que existe un 25.0%, la estructura organizacional se encuentra en un nivel adecuado y así mismo el compromiso normativo se encuentra en un nivel alto, lo que significa que existe relación significativa entre la estructura organizacional en el compromiso normativo.

Mientras otros estudios según Urcia (2016) en el grafico (9) donde indica que el nivel de la estructura es un nivel moderado con un 58%. Según tejada (2016) indica en la Tabla (03), el componente normativo, presenta un porcentaje de 62% (124) ubicándose en un nivel promedio, siguiéndole un 25.5% (51) en un nivel alto y finaliza con un 12.5% (25) que se establece en un nivel bajo. Donde concluye que cuando el colaborador muestra mayor actitud positiva, se demostrará mayor identificación e involucramiento con su organización.

Al comparar con la investigación realizada con los antecedentes, donde coinciden con los resultados, por lo que en la empresa CHULSA ambos temas investigados se ubica en un nivel adecuado y alto. Ya que existe supervisión con apoyo, de igual modo la supervisión propicia un ambiente de confianza, existe confianza para encomendar responsabilidad, la responsabilidad son importante en el trabajo y finalmente las reglas y procedimientos facilitan el cumplimiento del desempeño. Mientras el compromiso normativo está en un nivel alto, ya que el entorno social incide en la permanencia de los trabajadores, de igual modo existe mayor conveniencia en renunciar, así mismo están con deuda en la empresa y finalmente tienen lealtad pertinente hacia la empresa.

En la tabla 11, la realización personal y el compromiso afectivo, donde el objetivo específico es “establecer la relación entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. La realización personal en la empresa CHULSA se ubica en un nivel adecuado con un 58.3%, mientras el nivel regular con un 30.6% y finalmente el nivel inadecuado con un 11.1%., por otro lado en la tabla (14) el compromiso afectivo en la empresa CHULSA se ubica en un nivel alto con un 55,6%, mientras el nivel regular con un 22,2% y finalmente el nivel bajo con 22,2%. Se evidencia que existe relación significativa entre la realización personal en el compromiso afectivo con un 38.9% en la tabla (04).

Se puede corroborar según la investigación de Obreque (2015) similar a la dimensión estudiada oportunidad de desarrollo, menciona que el 51,93% tiene una percepción positiva y creen que existe una preocupación constante del perfeccionamiento y capacitación de los funcionarios, que existen posibilidades de ascender y que existen las posibilidades de desarrollar las destrezas y habilidades personales. Mientras un 28,43% no tiene una opinión definida y un 19,61% cree que no es así, que no existen instancias de desarrollo, de capacitación, de ascenso o desarrollo de destrezas y habilidades y el compromiso afectivo indica el deseo del trabajador de permanecer en la institución porque ha creado lazos emocionales con la misma, donde los encuestados responden principalmente con afirmaciones positivas (92,1%) frente a afirmaciones relacionadas con pasar el resto de su carrera en la institución, que sienten que los problemas de la institución son propios, que no podría estar más unido a otra organización que a esta, que se siente integrado, ligado emocionalmente y con un gran sentimiento de pertenecía. Sólo un 2,9% opina lo contrario y tiene una percepción más negativa de su compromiso afectivo y un 4,9% de las medianas revelan respuestas que no están a favor ni en contra.

Por lo tanto, comparando los resultados en la empresa CHULSA ambos temas investigados se encuentran en un nivel adecuado y alto, por lo que se estableció la relación significativa entre realización personal y el compromiso afectivo.

En la tabla 5, las relaciones sociales y compromiso continuo, los resultados mostrados se evidencia que existe con un porcentaje mayor un 27.8%, donde las relaciones sociales se encuentra en un nivel adecuado y así mismo el compromiso continuo se encuentra en un nivel alto, se identificó la relación significativa en relaciones sociales con el compromiso continuo.

Esto se corrobora según tejada (2016) en su tesis titulada “clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública”, donde las condiciones laborales en la tabla (04) obtiene un mayor porcentaje de 38% (76) presentando un nivel medio, con un 34.5% (69) se encuentran en un nivel desfavorable, obteniendo un 16.5% (33) se establecen en un nivel desfavorable, un 9% (18) en el nivel muy favorable y por último un 2% (4) en el nivel muy desfavorable. Igual manera según tejada (2016), cuyos resultados en la tabla (03), el componente de continuidad, un elevado porcentaje 48% (96) se ubican en el nivel alto, le sigue un 45.5 % (91) que se establece en un nivel promedio y por último con un 6.5% (13) en un nivel bajo. Se identifica la relación de ambas dimensiones, lo cual es importante para la empresa. Concluye que; al evaluar el compromiso organizacional de manera general, se ha encontrado que los colaboradores se identifican de manera adecuada con la organización compartiendo las metas establecidas, esto debido al apoyo brindado durante su permanencia, el cual abre paso a la lealtad de los colaboradores con su organización y en términos generales queda demostrado que cuando el colaborador muestra mayor actitud positiva, se demostrará mayor identificación e involucramiento con su organización.

Entonces se corrobora con el resultado obtenido en la investigación que ambos constructos se encuentran en un nivel adecuado y alto, por lo que es importante que los trabajadores se identifiquen de manera adecuada con la empresa.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó que existe la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. El resultado Chi-cuadrado fue $12,588 > 9.488$, con una significancia de 0.013 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05, Es decir existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral y se acepta la hipótesis de investigación, lo que significa que mientras sea más fuerte el clima organizacional los trabajadores estarán más comprometidos con la empresa y con sus actividades laborales.
- 5.2. Existe relación entre la estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. Tomando en cuenta los siguientes resultados que la estructura organizacional está en un 47.2% en un nivel adecuado y el compromiso normativo en un 52.8% en un nivel alto. Es decir existe supervisión con apoyo, de igual modo la supervisión propicia un ambiente de confianza, existe confianza para encomendar responsabilidad, la responsabilidad son importante en el trabajo y finalmente las reglas y procedimientos facilitan el cumplimiento del desempeño, igual manera el compromiso normativo ya que el entorno social incide en la permanencia de los trabajadores, así mismo están con deuda en la empresa y finalmente tienen lealtad pertinente hacia la empresa.
- 5.3. Se estableció la relación entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. La realización individual se encuentra en un nivel adecuado con un 58.3% y el compromiso afectivo se encuentra en un nivel alto con un 55.6%, ya que existe un trabajo desafiante al logro de los objetivos, decisiones autónomas con responsabilidad, la remuneraciones atractivas, reconocimiento constante al trabajador, así mismo oportunidades equitativas y finalmente las herramientas e implementos de seguridad son

apropiados. Por otro lado, el compromiso afectivo está en un nivel alto, ya que existe vínculo emocional con la empresa, las metas individuales está ligado al trabajo, así mismo el compromiso permanente en el trabajo, un ambiente laboral agradable, el trabajo es la parte central en sus vidas y mayor compromiso con el éxito de la empresa.

- 5.4. Se identificó la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. Relaciones sociales con un 52.8%, se relaciona significativamente con el compromiso continuo con un 55.6%. ya que existen esfuerzos para solución de problemas, se fomenta confianza donde interioricen los valores, se predomina un ambiente fraterno y amigable y finalmente existe solución de conflictos con apoyo. Por otro lado, el compromiso continuo se encuentra en un nivel alto, ya que existe cambios si decide abandonar la empresa, así mismo la posibilidad de dejar la empresa por mayor remuneración, mayor posibilidad de conseguir otro empleo, opciones laborales favorables y finalmente existe seguridad laboral eficiente en la empresa CHULSA.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al Gerente General de la empresa CHULSA S.R.L, capacitarse en el tema en cuanto al clima organizacional para mejorar el compromiso laboral, ya que se demostró que existe relación significativa de ambos variables.
- 6.2. Se recomienda al Gerente General programar reuniones semanales para hacer una retroalimentación a los trabajadores en temas de estructura organizacional, responsabilidad y compromiso normativo, para que puedan desempeñarse adecuadamente, ya que se demostró que existe relación significativa entre ambas dimensiones.
- 6.3. Se recomienda a los trabajadores que promuevan un ambiente adecuado para mejorar la realización individual donde permita alcanzar los objetivos y metas de la empresa, así como, mejora el compromiso afectivo de sus trabajadores con el fin de contribuir compromiso, involucramiento y el hacerlos sentir importantes y orgullosos de trabajar dentro la empresa.
- 6.4. Se recomienda al gerente general realizar y ejecutar charlas de 10 minutos antes de iniciar la actividad laboral poniendo en práctica las relaciones sociales, la importancia de relacionarse y comprometerse continuamente con las actividades laborales, reforzando los valores que tiene cada trabajador para obtener buenos resultados en la empresa.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Escuela de Economía.
- Arata, A. (2005). *Organización Liviana y Gestión Participativa*. Santiago de Chile: RIL.
- Baguer, A. (2001). *Un Timon En La Tormenta: como implantar con sencillez la gestion de los recursos humano en la empresa*. Madrid-España: Dias de Santos.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid.
- Brunet, J. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ta Edición. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Choo, C (1999). *La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. 1ª Edición. México: Castillo Hermanos.
- Dias, C. (2010). *Administracion*. Lima: San Marcos.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Madrid: Pearson Educación Prentice Hall.

- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. Cuarta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Jiménez, A., Pimentel, M., & Echeverría, M. (2010). *Mercado Global: Proyecciones e Implicaciones Empresariales*. España: Diaz de Santos.
- Jericó, P. (2008). *La Nueva Gestión del Talento: Construyendo compromiso*. 1ra. Edición. Madrid: Pearson Educación Prentice Hall.
- Jones, G. y George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lopez, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo Organizacional*. Chile: Primer seminario.
- Marín, J., Melgar, A. y Castaño, C. (1989). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional*. Guatemala: Organización Panamericana de la Salud.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 2da Edición. México: Pearson Educación.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Decimoprimera Edición. México: Pearson Educación.

- Montalván, C. (1999). *Los Recursos Humanos en la Pequeña y Mediana Empresa*. México D.F.
- Münch L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill
- Obrequé, A. (2015). *Clima Organizacional y Compromiso Funcionario en un Hospital de Baja Complejidad* (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- OMS - Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/Guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>
- Puchol, L. (2005). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Sexta Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Regalado, W. (2015). *Clima, Reconocimiento y Compromiso Laboral de los Empleados de Vizcarra y Asociados* (tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Ritter, M. (2008) *Cultura Organizacional: Gestión y comunicación*. 1ra. Edición. Buenos Aires: Dircom.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13a Edición. México: Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 10ma. Edición. México: Pearson Educación.

- Cruz, J. & Salirrosas, S. (2017). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Union- Lima- Peru.
- Tejada, C. (2016). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaborados de una Entidad Pública* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.
- Toro, F. y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Medellín: Cincel.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Primera Edición. México: Editorial El Manual Moderno.
- Urcia, G. (2016). *Influencia del clima organizacional en la mejorar del compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo-Perú.
- Varela, R. (2013). *Administración de la Compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. Segunda Edición. México: Pearson Educación.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de la Empresa*. Sexta Edición. México: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Clima Organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huarí-Ancash, 2017, de la estudiante: Chávez Laguna Delsy Deyse; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huaraz 14 de diciembre de 2017.


Dr. Julio César Bustamante Cabello
Docente
Desarrollo de Proyecto de Investigación
Experiencia Curricular
DNI: 31662476

Anexo 2: DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Yo, Chávez Laguna Delsy Deyse, estudiante de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, sede/ filial Huaraz, declaro que el trabajo académico titulado "Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huarí-Áncash, 2017", presenta en 130 folios para el grado / título profesional de Licenciada en Administración.

Administración es de mi autoría:

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completada ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huaraz, 19 de Diciembre del 2017


Firma

Anexo 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de clima organizacional y compromiso laboral



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHULSA S.R.L.

- I. **Instrucciones** : Estimado trabajador sírvase a marcar con (X) las alternativas que considere correcta. De la información proporcionada depende el éxito de nuestra investigación. La encuesta es estrictamente confidencial.

II. DATOS DE INFORMACIÓN

1. Género : F () M ()

2. Edad : ()

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN: Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

III: ITEMS:

DATOS DE ESTUDIO Nº	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta en la empresa?				
2	¿El estilo de supervisión que se ejerce en la empresa propicia un ambiente de confianza entre los compañeros?				
3	¿Percibe que su jefe confía en Ud. para encomendarle responsabilidades en la empresa?				

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
4	¿Las responsabilidades de su puesto de trabajo son importante para un adecuado clima organizacional?				
5	¿Las reglas y procedimientos establecidos facilitan el cumplimiento de su desempeño laboral en la empresa?				
6	¿La labor que realiza es realmente estimulante, pues contribuye directamente al logro de los objetivos de la empresa?				
7	¿Goza de libertad para tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?				
8	¿La compensación que le brinda la empresa es coherente con la labor que realiza?				
9	¿Las remuneraciones ofrecidas por la empresa son atractivas en comparación con otras empresas?				
10	¿El gerente, otorga reconocimiento a los trabajadores por los logros obtenidos en la empresa?				
11	¿Considera que la empresa otorga oportunidades equitativas a todo el personal en la empresa?				
12	¿La empresa le brinda las herramientas e implementos de seguridad apropiados para evitar accidentes en el desarrollo de sus labores?				
13	¿Se coordinan los esfuerzos entre los compañeros de trabajo para la resolución de un problema que las afecta?				
14	¿En la empresa se fomenta los espacios de confianza con la finalidad de que los trabajadores interioricen sus valores?				

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
15	¿El personal de la empresa predomina un ambiente fraterno y amigable?				
16	¿Cuándo se genera un conflicto usualmente cuenta con el apoyo de sus superiores y compañeros para darle solución?				
17	¿Está vinculado emocionalmente con la empresa?				
18	¿Las metas individuales están ligado con el trabajo que realiza en la empresa?				
19	¿El pertenecer a la empresa hace que Ud. se sienta comprometido con el trabajo?				
20	¿El ambiente laboral que crean sus compañeros es agradable para trabajar allí?				
21	¿Considera que su trabajo en la empresa es la parte central de su vida?				
22	¿Está comprometido con el éxito en la empresa?				
23	¿Si no hubiera puesto tanto esfuerzo en la empresa consideraría trabajar para otra empresa?				
24	¿Considera que muchas cosas de su vida serían afectadas si decidiera abandonar su empleo en la empresa?				
25	¿Si tuviera la posibilidad de dejar la empresa por otro trabajo de igual remuneración, lo haría?				
26	¿Le aterra dejar la empresa pues hay pocas posibilidades de que Ud. consiga otro empleo?				
27	¿Percibe que tiene muy pocas opciones laborales?				

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
28	¿Considera que la empresa le brinda seguridad laboral que Ud. no quisiera perderla tan fácilmente?				
29	¿Su entorno social le insiste en algún modo en seguir permaneciendo en la empresa?				
30	¿Aunque le resultará conveniente, siente que no es correcto renunciar a su trabajo por ahora?				
31	¿Está en deuda con la empresa?				
32	¿Considera que la empresa merece su lealtad?				

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

FECHA: ----/----/----

Anexo 4: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario para determinar el clima organizacional
Autoría	Chávez Laguna Delsy Deyse
Duración de la aplicación	Aproximadamente 20 minutos
Muestra	36 trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L
Número de ítems	16
Escala de medición	Tipo clásico (Siempre, casi siempre, a veces, nunca)
Dimensiones que evalúa	Estructura organizacional, realización personal y relaciones sociales
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	Empresa CHULSA S.R.L
Fecha de realización de campo	Del 14 de setiembre del 2017
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 22 y Excel

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario para determinar el clima organizacional
Autoría	Chávez Laguna Delsy Deyse
Duración de la aplicación	Aproximadamente 20 minutos
Muestra	36 trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L
Número de ítems	16
Escala de medición	Tipo clásico (Siempre, casi siempre, a veces, nunca)
Dimensiones que evalúa	Compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	Empresa CHULSA S.R.L
Fecha de realización de campo	Del 14 de setiembre del 2017
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 22 y Excel

A. TABLA DE ESPECIFICACIONES

I. Datos Informativos:

- Autor : Chávez Laguna Delsy Deyse
- Tipo de instrumento : Tipo clásica
- Niveles de aplicación : trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.
- Administración : Individual
- Duración : 20 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 32 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017, con la finalidad de establecer la relación de una variable en otra.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
D1. Estructura organizacional	1. Supervisión	12 %	1	1 - 4
			2	
	2.Responsabilidades definidas		3	1 -4
			4	
	3.Reglas y procedimientos establecidos		5	1-4
D2. Realización personal	4.Trabajo desafiante	23%	6	1 - 4
	5.Autonomía en la ejecución de labores		7	1 - 4
			6.expectativa de compensación	8
	9			

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
	7.incentivos y reconocimientos		10	1 – 4
	8.Oportunidades de crecimiento		11	1 – 4
	9. Entorno físico		12	1 – 4
D3. Relaciones Sociales	10.Trabajo en equipo	12 %	13	1 - 4
	11.Valores compartidos		14	1 - 4
			15	
12.Manejo de conflictos	16	1 – 4		
D4. D4. Compromiso afectivo	13. Inclinación afectiva hacia el grupo laboral	22%	17	1 – 4
	14.Concordancia de metas individuales		18	1 - 4
	15.Orgullo pertenencia		19	1 – 4
	16.Experiencia en el trabajo		20	1 – 4
	17.Involucramiento en el trabajo		21	1 – 4
			22	
D5. Compromiso continuo	18.Inversión realizada	19%	23	1 – 4
			24	
	19.Intención de abandonar la organización		25	1 – 4
	20. Falta de alternativas		26	1 – 4
	21.Inseguridad laboral		27	1 – 4
			28	
D6. Compromiso Normativo	22. Percepción de dependencia	12%	29	1 – 4
	23. Sentimiento de responsabilidad		30	1 – 4
	24.Reciprocidad hacia la empresa		31	1 – 4

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
			32	1 – 4
	TOTAL	100%	32 ítems	

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	- SIEMPRE	4
	- CASI SIEMPRE	3
	- A VECES	2
	- NUNCA	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las Variable:

CLIMA ORGANIZACIONAL	
INADECUADO	(16-32)
REGULAR	(33-48)
ADECUADO	(49-64)

COMPROMISO LABORAL	
BAJO	(16-32)
REGULAR	(33-48)
ALTO	(49-64)

5.2. Valoración de las variables 1: clima organizacional

NIVEL	CRITERIOS	VALORES
ADECUADO	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión con apoyo -Supervisión propicia un ambiente de confianza -Confianza para encomendar responsabilidad. -Responsabilidad importante en el trabajo -Reglas y procedimientos facilitan el cumplimiento del desempeño - Trabajo desafiante al logro de los objetivos -Decisiones autónomas con responsabilidad -Compensación coherente al labor -Remuneraciones atractivas -Reconocimiento constante al trabajador -Oportunidades equitativas 	49-64

	<ul style="list-style-type: none"> -Herramientas e implementos de seguridad apropiados -Esfuerzos para solución de problema -Se fomenta confianza donde interioricen los valores -Predomina un ambiente fraterno y amigable -Solución de conflictos con apoyo 	
REGULAR	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión con poco apoyo -Supervisión moderada -Poca confianza para encomendar responsabilidad -Responsabilidad moderada en el trabajo -Reglas y procedimientos moderada -Trabajo poco desafiante -Decisiones con poca responsabilidad -Compensación poco coherente a la labor. -Remuneración poca atractiva. -Reconocimiento moderada -Poca oportunidad -Herramientas e Implementos de seguridad poco apropiada -Esfuerzos a menudo para solución de problema. -Se fomenta poca confianza -Ambiente moderado -Pocas veces se soluciona los problemas 	33-48
INADECUADO	<ul style="list-style-type: none"> -Supervisión sin apoyo -Supervisión deficiente -falta de confianza para encomendar responsabilidad -Responsabilidad deficiente en el trabajo -Reglas y procedimientos imprecisos -Trabajo inconcluso al logro de los objetivos -Decisiones incorrectas. -Compensación incoherencias. -Remuneración inapropiada -Reconocimiento inapropiada -Oportunidades deficientes -Herramientas e Implementos de seguridad inapropiados. -Falta de esfuerzos para solución de problema. -No existe confianza -No existe ambiente fraterno y amigable. -Solución de conflictos sin apoyo 	16-32

VALORACION DE VARIABLE 2

COMPROMISO LABORAL

NIVELES	CRITERIOS	VALORES
ALTO	<ul style="list-style-type: none">-Vínculo emocional con la empresa-Metas individuales ligado al trabajo.-Compromiso permanente en el trabajo.-Ambiente laboral agradable-Trabajo es la parte central-Mayor compromiso con el éxito- Mayor esfuerzo en la empresa-Cambios si decide abandonar la empresa-Posibilidad de dejar la empresa por mayor remuneración.-Mayor posibilidad de conseguir otro empleo.-Opciones laborales favorables-Seguridad laboral eficiente-Entorno social incide en la permanencia-mayor conveniencia en renunciar-Deuda con la empresa-Lealtad pertinente	49-64
REGULAR	<ul style="list-style-type: none">-Vínculo emocional moderada-Metas individuales poco ligado al trabajo-Poco compromiso en el trabajo-Ambiente laboral poco agradable-El trabajo es poco importante-Compromiso con dificultades-Esfuerzo a menudo-Moderada decisión de abandonar la empresa.-Poca posibilidad de dejar la empresa-Poca Posibilidad de otro empleo-Pocas opciones laborales-Poca seguridad laboral-Entorno social a menudo incide en la permanencia-Poca conveniencia en renunciar-Poca deuda con la empresa-Poca lealtad en la empresa	33-48

<p>BAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Vínculo emocional ineficiente -Metas individuales inapropiados al trabajo -Falta de compromiso -El ambiente laboral desagradable. -El trabajo no es importante en su vida -Compromiso inapropiado -Falta de esfuerzos -Decisión de no abandonar la empresa -No existe posibilidad de dejar la empresa. -Dificultad de encontrar otro empleo -No existe opciones laborales -Seguridad laboral deficiente -Entorno social inapropiado -No es conveniente renunciar -No existe deuda -Lealtad impertinente 	<p>16-32</p>
--------------------	---	---------------------

Anexo 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODO
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017?</p> <p><u>Problemas Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional y el compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de 	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Relacionar la estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa 	<p><u>Hipótesis</u></p> <p>H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.</p> <p><u>Hipótesis Nula H₀:</u></p> <p>H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>X= Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X₁ = Estructura Organizacional</p> <p>X₂ = Realización personal</p> <p>X₃ = Relaciones Sociales</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>Y = Compromiso Laboral</p> <p>Dimensiones:</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Aplicada pues su propósito es verificar la manera en que los supuestos teóricos se adaptan a una realidad determinada.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Método de Investigación</u></p> <p>Descriptivo que se complementa con métodos deductivos e inductivos y por las técnicas matemáticas y estadísticas.</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental</p> <p>Correlacional</p>

Fuente: Elaboración pr

<p>Huari - Áncash en el año 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017? • ¿Qué relación existe entre las relaciones sociales y el compromiso Continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017? 	<p>en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. • Identificar la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017 	<p>trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.</p>	<p>$Y_1 =$. Compromiso afectivo $Y_2 =$ Compromiso continuo $Y_3 =$ Compromiso normativo</p>	<div data-bbox="1787 188 1998 446" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --> OV1 M --> OV2 OV1 --- r --- OV2 </pre> </div> <p>M: Chulsa S.R.L. OV1: Clima Organizacional OV2: Compromiso Laboral r: Relación</p> <p><u>Población Censal</u> Está conformada por 36 trabajadores de la empresa Chulsa S.R.L, por ser una población censal.</p> <p><u>Técnicas</u> a. Encuestas.</p> <p><u>Instrumentos</u> Cuestionario</p> <p><u>Análisis y Procesamiento de Datos</u> Análisis estadístico</p>
---	---	--	---	---

Anexo 6: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional y Compromiso laboral
OBJETIVO: Analizar la relación entre el Clima organizacional y el Compromiso laboral de los
trabajadores de la empresa chulo en la Provincia de Huari - Acogti en el año 2017
DIRIGIDO A: los trabajadores de la Empresa chulo

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : QUIROZ CALDERON BAUDENAR
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Firma

Post firma
DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional y Compromiso Laboral
OBJETIVO: Determinar la relación entre el clima organizacional y el Compromiso Laboral de los
trabajadores de la empresa chulso en la Provincia de Huari - Ancash en el año 2017
DIRIGIDO A: los trabajadores de la empresa chulsa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Saenz Rodriguez Rolando Remigio
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



Dr. Rolando R. Saenz Rodriguez
DNI- 51000080
Presidente Directorio

DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional y Compromiso Laboral
OBJETIVO: Análisis de la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa chulsa en la provincia de Huari - Ancash en el 2017
DIRIGIDO A: los trabajadores de la Empresa chulsa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

PONTE QUIÑONES ELVIS JERSON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
DNI 44199834

ANEXO 7: HOJA DE VIDA DE LOS EXPERCTOS

HOJA DE VIDA	
DATOS PERSONALES:	
1. Apellidos:	Quiroz Calderón
2. Nombres:	Baldemar
3. N° de DNI:	17975995
4. Teléfono:	924044176
5. Dirección actual:	Cipreses J-65-Nvo-Chimbote
6. Correo electrónico:	bquiroz5@hotmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:	
Grados:	
-	Magister en Administración de Empresas y Negocios
Títulos:	
-	Licenciado en Economía
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
1.	Docente universitario desde 1990 hasta la fecha- Universidades San Pedro, UCV, ULADECH.
2.	Director Caja Municipal- Chimbote (30 de abril del 2003 al 20 de Julio del 2005)
3.	Director de la ONG. Instituto con nuevos tecnologías para la Inversión
4.	Director encargado del Instituto San Pedro (2000-2001)
5.	Asesor de proyectos públicos y privados.



17975995

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Sáenz Rodríguez
2. Nombres: Rolando Remigio
3. N° de DNI: 31600080
4. Teléfono: 995602200
5. Dirección actual: Jr. Frai Martín S/N - Palmira Baja
6. Correo electrónico: roalancash@hotmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:
Grados:
- Maestría en Ciencias Económicas.
- Doctorado en Administración de la Educación
Títulos:
- Licenciado en Administración
Bachillerato en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. Coordinador de la escuela profesional de administración San Pedro 2012 -2015
2. Docente en la Universidad San Pedro 2008 – 2016.
3. Docente a tiempo completo en la Universidad Cesar Vallejo 2014 – 2016.
4. Gerente General de la empresa ECONSI S.A 2003 – 2010.
5. Presidente del directorio de la empresa ESMAC S.A.



 Dr. Rolando R. Sáenz Rodríguez
 DNI: 31600080
 Presidente Directorio
 DNI

HOJA DE VIDA	
DATOS PERSONALES:	
1. Apellidos:	Ponte Quiñones
2. Nombres:	Elvis Jerson
3. N° de DNI:	44199834
4. Teléfono:	955673596
5. Dirección actual:	Jr. Guzmán Barrón N°481
6. Correo electrónico:	elvispa@outlook.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:	
Grados:	
- Magister en Gestión Pública.	
Títulos:	
- Ingeniero de Sistemas	
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
1.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz desde el año 2013 hasta la fecha.
2.	Docente asistido por computadora de la Universidad San Pedro – Chimbote (2014-2015)
3.	Docente de estadística en la Universidad Alas Peruanas – Chimbote (2012)
4.	Docente de asesoramiento de investigaciones de tesis – Posgrado – Huaraz (2014 – 2017)


Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

DNI: 44199834

Anexo 8: CONFIABILIDAD DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL

SUJETOS	GENERO	EDAD	GI	1	$(x - \bar{x})^2$	2	$(x - \bar{x})^2$	3	$(x - \bar{x})^2$	4	$(x - \bar{x})^2$	5	$(x - \bar{x})^2$	6	$(x - \bar{x})^2$	7	$(x - \bar{x})^2$	8	$(x - \bar{x})^2$	9	$(x - \bar{x})^2$	10	$(x - \bar{x})^2$	11	$(x - \bar{x})^2$	12	$(x - \bar{x})^2$
1	M	27	T	3		4	$(4-2.9)^2=1.21$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	2	$(2-2.4)^2=0.16$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	2	$(2-2.8)^2=0.64$	3	$(3-2.4)^2=0.64$	2	$(2-3.2)^2=0.144$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	3	$(3-3)^2=0$
2	M	22	S	4	$(4-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	1	$(1-2.4)^2=1.96$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	3	$(3-2.8)^2=0.04$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	4	$(4-3)^2=1$
3	F	23	S	2	$(2-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.4)^2=0.16$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	1	$(1-2.8)^2=3.24$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	3	$(3-3)^2=0$
4	M	29	T	3	$(3-3)^2=0$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.4)^2=0.36$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	3	$(3-2.8)^2=0.04$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	3	$(3-3)^2=0$
5	M	27	S	3	$(3-3)^2=0$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-2.4)^2=2.56$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	4	$(4-2.8)^2=1.44$	3	$(3-2.4)^2=0.64$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	4	$(4-3)^2=1$
6	M	28	S	4	$(4-3)^2=1$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	3	$(3-2.4)^2=0.36$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	3	$(3-2.8)^2=0.04$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	2	$(2-3)^2=1$
7	M	22	S	4	$(4-3)^2=1$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.4)^2=0.36$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	4	$(4-2.7)^2=1.69$	4	$(4-2.8)^2=1.44$	3	$(3-2.4)^2=0.64$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	3	$(3-3)^2=0$
8	M	24	S	2	$(2-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.4)^2=0.16$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	3	$(3-2.8)^2=0.04$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	1	$(1-2.7)^2=2.89$	3	$(3-3)^2=0$
9	M	27	S	3	$(3-3)^2=0$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	3	$(3-2.4)^2=0.36$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	3	$(3-2.7)^2=0.09$	2	$(2-2.8)^2=0.64$	2	$(2-2.4)^2=1.44$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	2	$(2-3)^2=1$
10	M	23	S	2	$(2-3)^2=1$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.7)^2=0.49$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	1	$(1-2.4)^2=1.96$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	1	$(1-2.7)^2=2.89$	3	$(3-2.8)^2=0.04$	3	$(3-2.4)^2=0.64$	2	$(2-3.2)^2=0.144$	1	$(1-2.7)^2=2.89$	3	$(3-3)^2=0$
Σ				30	6	29	6.90	27	6.1	29	6.9	24	8.4	29	4.9	27	8.4	28	7.6	24	7.36	32	5.6	27	12.1	30	4
\bar{X}				3		2.9		2.7		2.9		2.4		2.9		2.7		2.80		2.4		3.2		2.7		3	
Si2 (VARP)																											
				0.60		0.69		0.6		0.69		0.84		0.49		0.84		0.76		0.74		0.56		1.21		0.40	

13	$(x - \bar{x})^2$	14	$(x - \bar{x})^2$	15	$(x - \bar{x})^2$	16	$(x - \bar{x})^2$	17	$(x - \bar{x})^2$	18	$(x - \bar{x})^2$	19	$(x - \bar{x})^2$	20	$(x - \bar{x})^2$	21	$(x - \bar{x})^2$	22	$(x - \bar{x})^2$	23	$(x - \bar{x})^2$	
2	$(2-3.2)^2=1.44$	3	$(3-2.5)^2=0.25$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	4	$(4-2.6)^2=1.96$	3	$(3-3)^2=0$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	4	$(4-3.3)^2=0.49$	4	$(4-2.6)^2=1.96$	
4	$(4-3.2)^2=0.64$	2	$(2-2.5)^2=0.25$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	3	$(3-3)^2=0$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-3.3)^2=0.09$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	
3	$(3-3.2)^2=0.04$	2	$(2-2.5)^2=0.25$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	2	$(2-3)^2=1$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-3.5)^2=0.25$	2	$(2-3.2)^2=1.44$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	4	$(4-3.3)^2=0.49$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	
3	$(3-3.2)^2=0.04$	2	$(2-2.5)^2=0.25$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	3	$(3-3)^2=0$	3	$(3-2.9)^2=0.81$	2	$(2-3.5)^2=2.25$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	2	$(2-3.2)^2=1.44$	2	$(2-3.3)^2=1.69$	1	$(1-2.6)^2=2.56$	
4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-2.5)^2=0.25$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	4	$(4-2.6)^2=1.96$	4	$(4-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.81$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-3.3)^2=0.49$	4	$(4-2.6)^2=1.96$	
4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-2.5)^2=2.25$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	4	$(4-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.81$	3	$(3-3.5)^2=0.25$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	4	$(4-3.3)^2=0.49$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	
3	$(3-3.2)^2=0.04$	1	$(1-2.5)^2=2.25$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	3	$(3-3)^2=0$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	2	$(2-3.2)^2=1.44$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	3	$(3-3.3)^2=0.09$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	
4	$(4-3.2)^2=0.64$	2	$(2-2.5)^2=0.25$	4	$(4-2.9)^2=1.21$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	2	$(2-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.81$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-3.2)^2=0.64$	4	$(4-3.3)^2=0.49$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	
3	$(3-3.2)^2=0.04$	3	$(3-2.5)^2=0.25$	1	$(1-2.9)^2=3.61$	1	$(1-2.6)^2=2.56$	4	$(4-3)^2=1$	2	$(2-2.9)^2=0.81$	3	$(3-3.5)^2=0.25$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	2	$(2-3.2)^2=1.44$	2	$(2-3.3)^2=1.69$	3	$(3-2.6)^2=0.16$	
2	$(2-3.2)^2=1.44$	3	$(3-2.5)^2=0.25$	3	$(3-2.9)^2=0.01$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	2	$(2-3)^2=1$	3	$(3-2.9)^2=0.81$	4	$(4-3.5)^2=0.25$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	3	$(3-3.2)^2=0.04$	3	$(3-3.3)^2=0.09$	2	$(2-2.6)^2=0.36$	
32	5.6	25	6.5	29	8.9	26	8.4	30	6	29	4.9	35	4.5	32	5.56	32		5.60	33	5.61	26	8.4
3.2		2.5		2.9		2.6		3		2.9		3.5		3.2		3.2			3.3		2.6	
0.56		0.65		0.89		0.84		0.60		0.49		0.45		0.56		0.56		0.56		0.84		

24	$(x - \bar{x})^2$	25	$(x - \bar{x})^2$	26	$(x - \bar{x})^2$	27	$(x - \bar{x})^2$	28	$(x - \bar{x})^2$	29	$(x - \bar{x})^2$	30	$(x - \bar{x})^2$	31	$(x - \bar{x})^2$	32	$(x - \bar{x})^2$	TOTAL	$(x - \bar{x})^2$
2	(2-2.9) ² =0.81	4	(4-2.8) ² =1.44	3	(3-2.6) ² =0.16	3	(3-3) ² =0	2	(2-2.7) ² =0.49	4	(4-3.5) ² =0.25	3	(3-3.3) ² =0.09	4	(4-3) ² =1	3	(3-3.6) ² =0.36	98	16.81
3	(3-2.9) ² =0.01	3	(3-2.8) ² =0.04	3	(3-2.6) ² =0.16	1	(1-3) ² =4	3	(3-2.7) ² =0.09	3	(3-3.5) ² =0.25	4	(4-3.3) ² =0.49	3	(3-3) ² =0	4	(4-3.6) ² =0.16	94	0.01
4	(4-2.9) ² =1.21	4	(4-2.8) ² =1.44	2	(2-2.6) ² =0.36	3	(3-3) ² =0	2	(2-2.7) ² =0.49	3	(3-3.5) ² =0.25	3	(3-3.3) ² =0.09	3	(3-3) ² =0	4	(4-3.6) ² =0.16	86	62.41
3	(3-2.9) ² =0.01	3	(3-2.8) ² =0.04	3	(3-2.6) ² =0.16	2	(2-3) ² =1	2	(2-2.7) ² =0.49	3	(3-3.5) ² =0.25	4	(4-3.3) ² =0.49	3	(3-3) ² =0	3	(3-3.6) ² =0.36	85	79.21
4	(4-2.9) ² =1.21	2	(2-2.8) ² =0.64	3	(3-2.6) ² =0.16	4	(4-3) ² =1	3	(3-2.7) ² =0.09	4	(4-3.5) ² =0.25	4	(4-3.3) ² =0.49	4	(4-3) ² =1	4	(4-3.6) ² =0.16	117	533.61
3	(3-2.9) ² =0.01	3	(3-2.8) ² =0.04	3	(3-2.6) ² =0.16	3	(3-3) ² =0	3	(3-2.7) ² =0.09	4	(4-3.5) ² =0.25	4	(4-3.3) ² =0.49	3	(3-3) ² =0	4	(4-3.6) ² =0.16	106	146.41
3	(3-2.9) ² =0.01	2	(2-2.8) ² =0.64	4	(4-2.6) ² =1.96	3	(3-3) ² =0	4	(4-2.7) ² =1.69	4	(4-3.5) ² =0.25	3	(3-3.3) ² =0.09	2	(2-3) ² =1	4	(4-3.6) ² =0.16	98	16.81
3	(3-2.9) ² =0.01	2	(2-2.8) ² =0.64	2	(2-2.6) ² =0.36	4	(4-3) ² =1	2	(2-2.7) ² =0.49	2	(2-3.5) ² =2.25	2	(2-3.3) ² =1.69	3	(3-3) ² =0	3	(3-3.6) ² =0.36	89	24.01
2	(2-2.9) ² =0.81	2	(2-2.8) ² =0.64	1	(1-2.6) ² =2.56	3	(3-3) ² =0	4	(4-2.7) ² =1.69	4	(4-3.5) ² =0.25	3	(3-3.3) ² =0.09	2	(2-3) ² =1	4	(4-3.6) ² =0.16	84	98.01
2	(2-2.9) ² =0.81	3	(3-2.8) ² =0.04	2	(2-2.6) ² =0.36	4	(4-3) ² =1	2	(2-2.7) ² =0.49	4	(4-3.5) ² =0.25	3	(3-3.3) ² =0.09	3	(3-3) ² =0	3	(3-3.6) ² =0.36	82	141.61
29	4.9	28	5.6	26	6.24	30	8	27	6.1	35	4.5	33	4.1	30	4	36	2.4	939	
2.9		2.8		2.6		3		2.7		3.5		3.3		3		3.6		93.9	
0.49		0.56		0.62		0.80		0.6		0.45		0.41		0.40		0.24		111.89	

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{32}{32-1} \left[1 - \frac{20.01}{111.89} \right]$$

$$= 85$$

Anexo 9: DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA

El que al final suscribe, La Gerencia de la Empresa CHULSA S.R.L.

HACE CONSTAR:

Que, la Señorita CHAVEZ LAGUNA DELSY DEYSE identificada con DNI N° 71194640 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz.

Ha desarrollado su investigación de tesis que tiene por título "Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huarí-Áncash, 2017", durante el periodo comprendido desde el mes abril del 2017 hasta diciembre del 2017, culminándose satisfactoriamente, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Se expide el presente, a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

MULTISERVICIOS CHULSA S.R.L.


Gloria Laguna Sabrera
GERENTE GENERAL
DNI: 22865556

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO "

Huaraz, 27 de Abril del 2017

OFICIO N°001-2017

SEÑORA: Gloria Laguna Sabrera

Gerente General de la Empresa CHULSA S.R.L

ASUNTO: Autorización para llevar a cabo el Proyecto de Tesis.

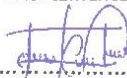
REFERENCIA: Lo que se indica

.....

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, a su vez hacerle una petición en mi condición de estudiante en la **Universidad Cesar Vallejo**, cursando el Noveno Ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales, autorizarme para poder llevar a cabo el proyecto de tesis, en su reconocida empresa en la cual tome como objeto de estudio a los trabajadores de la EMPRESA CHULSA S.R.L, la cual me honra en dirigir, con el tema **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHULSA EN LA PROVINCIA DE HUARI-ÁNCASH, 2017"**, para lo cual ruego que acceda a mi petición.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente



.....
CHAVEZ LAGUNA, Delsy Deyse
Estudiante de Administración

Recibido
27-04-2017
10:30 A.M.
Gloria Laguna Sabrera
(Firma)



MULTISERVICIOS CHULSA S.R.L

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

AUTORIZACION PARA LLEVAR A CABO LA INVESTIGACION DE TESIS

Mediante oficio N°001-2017, emitido por la Sta. Delsy Deyse Chávez Laguna, Estudiante de la Escuela de administración la Universidad Cesar Vallejo, de la facultad de Ciencias Empresariales, solicitando que se le autorice para poder llevar a cabo su Proyecto de Tesis, en la cual tomó objeto de estudio a los trabajadores de la Empresa CHULSA, con el tema **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHULSA EN LA PROVINCIA DE HUARI-ÁNCASH, 2017”**.

Por lo tanto por todo lo expuesto y con la coordinación de la Empresa CHULSA se ha visto por conveniente AUTORIZAR lo solicitado y dar las facilidades del caso.

La presente se expide a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 29 de abril del 2017.

Atentamente

MULTISERVICIOS CHULSA S.R.L.

Gloria Laguna Sabrera
GERENTE GENERAL
DNI: 22865886

SOLICITO: INFORMACIÓN SOBRE EL NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES

SEÑORA:

Gloria Laguna Sabrera

Gerente General de la empresa CHULSA S.R.L.

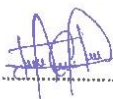
Yo, **CHAVEZ LAGUNA, DELSY DEYSE** identificada con el DNI N°71194640, con domicilio habitual Jr. José Olaya Pje. Zarrumilla – Huaraz alumna de **PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO HUARAZ**, me presento ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que siendo alumna de **PREGRADO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, solicito a su despacho tenga a bien dar a conocer la cantidad de los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L.

POR TANTO:

Pido a Usted, acceder a mi petición a mi solicitud por ser de justicia.

Huaraz, 09 de Junio del 2017



CHAVEZ LAGUNA DELSY DEYSE

DNI: 71194640.

Recibido
09-06-17
Gloria Laguna
22865856

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES.**

SEÑOR:

Ing. Eloy Félix Alzamora Morales.

Alcalde de La Municipalidad de Distrital de Independencia – Huaraz.

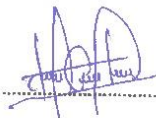
Yo, **CHAVEZ LAGUNA**, Delsy Deyse identificada con el DNI N°71194640, con domicilio habitual Jr. José Olaya Pje. Zarrumilla – Huaraz alumna de **PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO HUARAZ**, me presento ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que siendo alumna de **PREGRADO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, solicito a su despacho tenga a bien autorizarme a realizar una encuesta el día 14 de setiembre del presente año, a los trabajadores de la Empresa CHULSA.

POR TANTO:

Pido a Usted, acceder a mi petición a mi solicitud por ser de justicia.

Huaraz, 12 de setiembre del 2017



CHAVEZ LAGUNA DELSY DEYSE

DNI: 71194640.

Recibido
12-09-17
Gloria Laguna
22865856

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Huaraz 13 de Setiembre del 2017,

CARTA N° 002 -2017-E-CH/G.L.S.

PRESENTE.-

De mi Mayor Consideración:

ASUNTO	: Autorización para desarrollar la Encuesta
REFERENCIA	: Solicitud N°001-2017.

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y a la vez manifestarle que mediante el documento de la referencia, se **AUTORIZA** realizar la encuesta a los trabajadores de la empresa CHULSA S.R.L sobre el tema de investigación de tesis "Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Ancash, 2017".

Al respecto comunico a Ud., que a través del presente se le autoriza desarrollar la encuesta a los trabajadores de esta entidad edil, por lo que se menciona que son 36 trabajadores, lo cual se desarrollara la encuesta el día 14 de setiembre del 2017, de acuerdo a su petición.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle mi cordial saludo.

Atentamente,

C.c.
- Archivo

MULTISERVICIOS CHULSA S.R.L.
Gloria Laguna Sabrera
Gloria Laguna Sabrera
GERENTE GENERAL
DNI: 22854115

Anexo 10. FOTOGRAFIAS RECOPIADAS



PRESENTANDO SOLICITUD AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CHULSA S.R.L



ENCUESTANDO A LOS TRABAJADORES



LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHULSA, TRABAJAN EN ZONAS DE ALTO RIESGO.

